

Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto
Humanistinen tiedekunta
Helsingin yliopisto

DIREKTIIVIEN VARIAATIO

**PYYNNÖT, NEUVOT JA OHJEET
ASIAKASPALVELUTILANTEESSA**

Anu Rouhikoski

Akateeminen väitöskirja,
joka Helsingin yliopiston humanistisen tiedekunnan suostumuksella
esitetään julkisesti tarkastettavaksi Athenan salissa 302
keskiviikkona 23. kesäkuuta 2021 kello 13.

Helsinki 2021

Ohjaajat

Professori Taru Nordlund (Helsingin yliopisto)
Dosentti Hanna Lappalainen (Helsingin yliopisto)
Professori Marja-Leena Sorjonen (Helsingin yliopisto)

Esitarkastajat

Dosentti Hannele Forsberg (Itä-Suomen yliopisto)
Dosentti Niina Lilja (Tampereen yliopisto)

Vastaväittäjä

Dosentti Hannele Forsberg (Itä-Suomen yliopisto)

© Anu Rouhikoski

ISBN 978-951-51-7366-9 (nid.)
ISBN 978-951-51-7367-6 (PDF)

Unigrafia
Helsinki 2021

ABSTRACT

Variation in directive utterances: Requests, instructions, and advice in Finnish service encounters

This dissertation examines the variation of directives (in the broad sense, including all kinds of control acts) in Finnish service encounters. Directives can be manifested as various grammatical constructions, e.g. imperative, interrogative, or a zero-person clause. The study is based on three major research questions: 1) Which contexts of use are typical for each grammatical construction? 2) Which factors contribute to the choice of a directive construction? 3) How can the variation of directives be studied from a sociolinguistic point of view?

The data consist of 11.5 hours of video-taped service encounters in Finnish Social Insurance Institution (Kela) offices, 131 encounters in total. Focus lies on the employees' directives to their clients: 670 tokens of request, instructions, or advice. While the theoretical framework is interactional sociolinguistics, also conversation analysis is employed in the fine-grained analysis of the ongoing interaction.

The analysis shows that each directive construction has a typical environment of use. Imperatives are usually found when the directed action is straightforward and unproblematic. Furthermore, they are often responsive to something that the client has said or inquired earlier. Zero person + modal verb constructions, in turn, are used in more contingent contexts. They typically involve disalignment, imposition, or an action that is previously undiscussed and therefore unprojectable.

Once the variation in the local, interactional level has been examined, the analysis shifts to the macro-level, discussing the variation in relation to the macro-level sociolinguistic variables (e.g. age and gender). This analysis reveals some novel correlations: the use of imperative decreases as the client's age increases. 2nd person modal verb phrases, in turn, are mostly directed to the youngest clients who, based on the data, may not yet have very much practice in managing their social insurance matters. Therefore the employees have to highlight the client's own activity and involvement.

Both local, situational factors (such as projectability and contingencies) and long-term, macro-level factors (e.g. age) prove to be meaningful in explaining the variation of directive constructions. As it turns out, the long-term factors are often intertwined with situational factors – for instance, the client's high age may indicate more contingencies with granting the directive.

The dissertation provides new insights into the use of grammatical constructions as directives in Finnish. It brings together the sociolinguistic and the conversation-analytic perspectives by showing how the macro-level sociolinguistic variables can be integrated into the analysis of interaction. It also suggests that sociolinguistic factors have an impact on variation in the pragmatic level and broadens the scope of sociolinguistics towards syntactic and pragmatic variation.

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa tarkastellaan direktiivien eli ohjailevien ilmausten variaatiota Kelan asiakaspalvelutilanteissa. Pää tutkimuskysymyksiä on kolme: 1) Missä yhteydessä mitään direktiivirakennetta käytetään Kelan asiakaspalvelutilanteissa? 2) Mitkä tekijät vaikuttavat direktiivirakenteen valintaan? 3) Miten direktiivejä voidaan tutkia sosiolingvistisestä näkökulmasta?

Tutkimuksen aineistona on 11,5 tuntia videotallennettuja asiakaspalvelutilanteita Kelan toimistoista, yhteensä 131 tilannetta. Tutkimus kohdistuu virkailijoiden asiakkaille esittämiin direktiiveihin, joista on aineistossa 670 esiintymää. Teoreettisena lähestymistapana on vuorovaikutussosiolinguistiikka. Vuorovaikutuksen analyysissa hyödynnetään lisäksi keskusteluanalyysia.

Aineiston yleisimmät direktiivirakenteet ovat imperatiivi, kysymyslause, 2. persoonan indikatiivinen modaaliverbitön väitelause, 2. persoonan modaaliverbilause, nollapersoonainen modaaliverbilause, passiivilause sekä finiittiverbitön rakenne. Jokaiselle rakenteelle osoitetaan aineiston perusteella tyypillinen esiintymiskonteksti tai -konteksteja. Esimerkiksi imperatiivia esiintyy eniten ongelmattomissa ja suoraviivaisissa direktiiveissä, joiden toteuttamiseen ei liity epävarmuustekijöitä. Lisäksi imperatiivimuotoiset direktiivit ovat usein jollain lailla responsiivisia eli vastaavat asiakkaan aiemmin esittämään kysymykseen tai ongelmaan.

Kun rakenteiden variaatiota on tarkasteltu suhteessa paikalliseen vuorovaikutuskontekstiin, analyysissa siirrytään makrotasolle ja selvitetään samojen rakenteiden käytön yhteyttä pysyviin kielenulkoisiin tekijöihin, puhujien sosiolingvistisiin taustamuuttujiin. Tämä paljastaa makrotason yhteyksiä, jotka eivät vuorovaikutuksen lähinanalyysissa tulleet esille. Esimerkiksi imperatiivia käytetään sitä vähemmän, mitä korkeampi on asiakkaan ikä. 2. persoonan modaaliverbilause puolestaan esitetään eniten nuorille asiakkaille, joilla ei aineiston perusteella vielä ole yhtä paljon kokemusta viranomaisasioiden hoitamisesta ja joiden oma rooli ja vastuu toiminnassa on tehtävä selviksi.

Direktiivirakenteiden variaation selittämisessä olennaisiksi osoittautuvat sekä tilanteiset tekijät, esimerkiksi direktiivin ennakoitavuus ja direktiivin toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät, että myös pysyvät tekijät (ns. sosiolingvistiset taustamuuttujat), etenkin kuulijan ikä. Pysyvät tekijät kietoutuvat kuitenkin yhteen tilanteisten tekijöiden kanssa; esimerkiksi

asiakkaan korkea ikä merkitsee usein sitä, että direktiivin totettamiseen liittyy enemmän epävarmuustekijöitä.

Tutkimus tuottaa uutta tietoa suomen kielen rakenteiden, esimerkiksi nollapersoonan, käytöstä direktiiveinä ja täydentää aiempien tutkimusten tuloksia. Se luo yhteyksiä sosiolingvistisen ja keskustelunanalyttisen tarkastelutavan välille osoittamalla, että sosiolingvistikilla taustamuuttujilla on merkitystä myös pragmaattisten ilmiöiden variaatiossa ja että nämä taustamuuttujat voidaan integroida paikallisen vuorovaikutustason tarkasteluun. Samalla tutkimus laajentaa sosiolingvistiikan alaa käsittelemään yhä enemmän myös syntaktisten ja pragmaattisten ilmiöiden variaatiota.

KIITOKSET

Tämän väitöskirjan valmistumiseen on tarvittu noin kymmenen vuotta aikaa ja lukuisien ihmisten ohjeita, neuvoja, pyyntöjä, kannustusta, joskus lempeitä käskyjäkin. Ensimmäisen kiitoksen haluan kuitenkin osoittaa niille Kelan virkailijoille ja asiakkaille, jotka kevättalvella 2003 ennakkoluulottomasti antoivat taltioida asiointikeskustelujaan videolle. Monet muutkin ihmiset ovat myötävaikuttaneet tämän tutkimuksen valmiiksi saamiseen, mutta teidän vaikutuksenne on ollut kaikkein kriittisin: ilman keskustelujenne muodostamaa aineistoa tutkimuksen tekeminen ei kerta kaikkiaan olisi ollut mahdollista. Kiitos! Kiitän myös kaikkia aineiston keräämiseen ja käsittelyyn Kotuksessa osallistuneita.

Väitöskirjani artikkeleiden nimettömiä arvioijia kiitän kriittisistä, yksityiskohtaisista ja rakentavista kommentteista, joiden avulla artikkeleista muodostui merkittävästi parempia kuin ne alkujaan olivat.

Minulla on ollut onni saada työni ohjaajiksi kolme viisasta naista. Hanna Lappalainen, Taru Nordlund ja Marja-Leena Sorjonen – kiitos sydämen pohjasta! Olette todellinen *dream team*, jolta olen aina saanut apua mitä moninaisimmissa asioissa ja jossa täydennätte toinen toistenne asiantuntemusta. Yhteisissä tapaamisissa on ollut hyvä ilmapiiri, ja olen joka kerta lähtenyt niistä inspiroituneena jatkamaan kirjoittamista. Oikeastaan ainoa huono puoli väitöskirjan valmistumisessa on se, että emme jatkossa enää tapaa näissä merkeissä. Kiitos Hannalle ystävällisyydestä, valoisuudesta, tekstieni pilkuntarkasta kommentoinnista, laajasta asiantuntemuksesta, konferenssimatkaseurasta ja monenlaisesta, jo opiskeluvuosinani alkaneesta ja aina yhtä mukavasta yhteistyöstä. Tarulle kiitos kannustuksesta, tuesta, lämmöstä, läsnäolosta tärkeinä hetkinä ja todella syvällisistä kommentteista ja keskusteluista. Marja-Leena, kiitos avuliaisuudesta, terävistä huomioista ja kommentteista, olennaisen näkemisestä sekä tietynlaisesta mutkattomasta luottamuksesta siihen, että tämäkin väitöskirja joskus vielä valmistuu!

Kiitän tutkimukseni esitarkastajia Hannele Forsbergiä ja Niina Liljaa perehtyneistä ja tarkkanäköisistä lausunnoista, jotka auttoivat parantamaan väitöskirjan yhteenvedon käsikirjoitusta ja poistamaan tekstistä erinäisiä epäloogisuuksia. Suuri kiitos Hannelelle myös vastaväittäjäksi lupautumisesta.

Tack Sofie Henricson, kiitos Yrjö Lauranto toimimisesta humanistisen tiedekunnan edustajina väitöksessäni. Oli ilo saada tähän tärkeään tehtävään juuri teidät.

Haave väitöskirjan kirjoittamisesta on ollut minulla jopa pidempään kuin haave tutkia nimenomaan suomen kieltä. Kun parin pääainekokeilun jälkeen aikoinaan päädyin Helsingin yliopiston suomen kielen laitokselle, tunsin oikeastaan heti tulleeni kotiin. Haluankin esittää kollektiivisen kiitoksen kaikille laitoksen opettajille korkeatasoisesta, inspiroivasta ja kiinteästi

tutkimukseen nivoutuvasta opetuksesta. Erityiset kiitokset osoitan kahdelle perustutkintovaiheeni opettajalle: Kaisu Juuselalle ja Tapani Lehtiselle. Ensimmäistä graduohjaajaani Tapania kiitokseni eivät ikävä kyllä enää tavoita; muistan hänet kannustavana ja laajasti sivistyneenä herrasmiehenä, joka antoi siunauksensa myös sille, että tutkijan omat intohimot saavat näkyä tekstissä. Kaisu taas opasti praktikumvaiheessa kädestä pitäen analysoimaan murrepiirteitä, kehotti tekemään asiat hyvin ja samalla välitti aidosti opiskelijoistaan ja kannusti eteenpäin. Kaisu, et varmaan uskoisi, kuinka usein ja lämpimästi olemme opiskelukavereiden kanssa muistelleet viimeisessä praktikum-istunnossa joulun alla tarjoamiasi glögiä ja pipareita (tietysti töysäläisiä)!

Valmistumisen jälkeen pääsin mukaan kahteen eri tutkimushankkeeseen. Lämmin kiitos Maria Vilkunalle, joka palkkasi tuntemattoman vastavalmistuneen maisterin tutkimusapulaiseksi Kotuksen Murresyntaksi-hankkeeseen. Kiitos myös hankkeen jäsenille Hannele Forsbergille, Markus Hamuselle, Miia Karttuselle, Jaakko Leinolle, Urpo Nikanteelle, Heli Pekkariselle ja Mari Siiroiselle. Sain seurata aitiopaikalta, miten tutkimushanke toimii. Uskon, että nimenomaan teidän keskustelujenne ansiosta omakin tutkimukseni sai syntaktisen ulottuvuutensa. Erityiskiitokset Miialle hauskoista yhteistyöprojekteista ja jatko-opiskeluun liittyvien kysymysten jakamisesta!

Varsinainen kotipesäni oli pitkään Marja-Leena Sorjosen johtama *Helsingin suomea* -tutkimushanke, jossa sain olla mukana projektitutkijana ja tohtorikoulutettavana. Nuo vuodet olivat valtavan tärkeitä tutkijaksi kasvamiselleni ja muun muassa analyysitaitojen kehittymiselle. Lisäksi porukassa oli useimmiten hirtittävän hauskaa. Suuret kiitokset Marja-Leenalle sekä Susanna Aholle, Mia Haloselle, Hanna Lappalaiselle, Heini Lehtoselle, Liisa Raevaaralle ja Johanna Vaattovaaralle! Erityisen lämpimästi kiitän Liisaa avusta Kotuksen aineistojen kanssa ja tutkimukseni kommentoinnista myös myöhempinä vuosina.

Tutkimustyön keskivaiheilla sain nauttia monta vuotta Hanna Lappalaisen vetämän *Miten puhutella?* -hankkeen rahoituksesta, palaverista sekä lingvistiksestä inspiraatiosta ja sivistyksestä. Kiitos mukavasta yhteistyöstä ja työni kommentoimisesta kaikille hankkeen jäsenille, muun muassa Maria Fremerille, Eva Havulle, Kaarina Hipille, Tuuli Holttiselle, Johanna Isosäville, Pirkko Nuolijärvelle, Susanna Tillanderille ja Marjut Vehkaselle.

Hyvin keskeinen merkitys tutkimukseni tekemisessä on ollut Helsingin yliopiston sosiolingvistiikan lukupiirillä, johon pääsin mukaan jo graduntekovaikseessa. Piirissä on luettu sosiolingvististä kirjallisuutta laajalla skaalalla, kommentoitu ristiin toistemme tekstejä, naurettu, keuhuttu, kiisteltu, pidetty huippukivoja kesäseminaareja ja syöty niin pullaa kuin paellaa. Piirin pitkäaikainen vetäjä ja kokoontumisten sydän on ollut Hanna Lappalainen, jota pääsen nyt kiittämään myös tästä ansiosta. Kiitos kaikille piirissä vuosien varrella käyneille tutkijoille ja opiskelijoille, muun muassa Susanna Aholle, Dragana Cvetanovicille, Kaarina Hipille, Ninni Lankiselle, Hanna Lantolle,

Heini Lehtoselle, Päivi Markkolalle, Johanna Vaattovaaralle ja Kaisa Vilhulalle.

Kiitos Vuorikadun työhuonetoverilleni Heini Lehtoselle yhtäaikaan säkenöivän syvällisistä ja hulvattoman hauskoista keskusteluista! Kiitän kaikkia pääarakennuksen huoneen 4019 työkavereita mukavasta ilmapiiristä ja hyvästä työrauhasta. Pisimpään tuossa huoneessa viihtyivät Eeva-Liisa Bastman, Salla Järvinen ja Anni Jääskeläinen, joille lausun erityiskiitokset aina innokkaasta lounasseurasta ja monipuolisista keskusteluista.

Helsingin yliopiston Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto on esiintynyt vuosien varrella eri nimillä mutta ollut aina erinomainen paikka tehdä tutkimusta. On ollut etuoikeus saada työskennellä inspiroivien, älykkäiden ja mukavien ihmisten kanssa. Kiitos Terhi Ainiala, Mai Frick, Katariina Harjunpää, Pilvi Heinonen, Kaarina Hippi, Suvi Honkanen, Martina Huhtamäki, Johanna Hyytiäinen, Hanna-Ilona Härmävaara, Minna Jaakola, Jyrki Kalliokoski, Aino Koivisto, Johanna Komppa, Hanna Lehti-Eklund, Jaakko Leino, Henna Makkonen-Craig, Saija Merke, Jarkko Niemi, Tiina Onikki-Rantajääskö, Ritva Pallaskallio, Elina Pallasvirta, Tiina Ruskeepää, Jutta Salminen, Mari Siirainen, Tatjana Stepanova, Anna Vatanen, Heidi Vepsäläinen, Jenni Viinikka, Mikko Virtanen, Tomi Visakko, Elina Vitikka, Eero Voutilainen, Kaarina Walter ja muut! Olette kommentoineet työtäni, auttaneet hallinnollisissa asioissa ja lausuneet kannustavia sanoja oikealla hetkellä. Johanna H:lle erityiskiitokset kivoista direktiivilounaista! Lämmin kiitos Ainolle ystävyydestä ja monien niin työhön kuin muuhun elämään liittyvien asioiden jakamisesta. Elina P:lle parhaat kiitokset vertaistuesta ja käytännön neuvoista viimeisen puolen vuoden aikana – vain toinen korona-aikana väitellyt voi ymmärtää, mikä kaikki on toisin!

Kiitän humanistisen tiedekunnan jatko-opintopalveluiden Jutta Kajanderia ja Anniina Sjöblomia aina ystävällisestä, asiantuntevasta ja paneutuvasta avusta väitöskirja-asioissa.

Vuosien varrella olen esitellyt työtäni monissa seminaareissa ja konferensseissa myös Helsingin yliopiston ulkopuolella. Kiitän kaikista saamistani rakentavista kommenteista ja hyvistä kysymyksistä. Erityisen antoisia ovat olleet sosiolingvistien MISU- eli Miten Suomi puhuu -seminarit, joiden järjestäjille ja osallistujille esitän suuret kiitokset. Etäkollegat Sari Keskimaa ja Maija Saviniemi Oulusta ovat tarjonneet tärkeää ja hauskaa vertaistukea. Lämmin kiitos myös Piia Mikkolalle hyvästä matkaseurasta väitöskirjajataipaleen alkumetreiltä lähtien!

Tutkimukseni rahoittamisesta kiitän Suomen Akatemiaa, kielen tutkimuksen tohtoriohjelma Langnetia, Helsingin yliopistoa sekä Helsingin kaupungin tietokeskusta.

Kiitos ystäväni Saara Ahlgren (Tikkala), Riie Heikkilä, Jonna Killström, Maija Pohjanpalo, Anna Salonen ja Leena Sutela! Olen niin iloinen, että ystävyys kanssanne on säilynyt ja jopa vahvistunut näiden väitöskirja- ja lapsiperhevuosien aikana. Teidän kanssanne olen saanut puhua tutkimuksen teosta mutta myös kaikista muista elämänalueista. Olette parhaita.

Kiitos äiti ja isä – Paula ja Harri Rouhikoski – sekä sisareni Essi luottamuksesta, tuesta ja kannustuksesta, tiedonjanon sytyttämisestä sekä onnellisesta kodista, jonka hyllyistä löytyi myös kielioppikirjoja pienen koulutytön mielenkiintoa ruokkimaan.

"Oh, a career won't hold you at three o'clock in the morning when the wolves come circling", opastaa nuori mutta jo mainetta saavuttanut rikosylikonstaapeli Morse nuorempaa kollegaansa brittiläisessä TV-sarjassa *Nuori Morse (Endeavour, ITV 2012–)*, ja jatkaa vielä: "If I found someone then all of this wouldn't matter at all." Ura ei tosiaankaan halaa lohduttavasti epätoivon hetkillä, mutta onneksi olen saanut perheen, joka tekee niin. Puolisolleni Miska Peuralle ja lapsillemme Kirstille ja Fransille osoitan viimeiset kiitokset. Kiitos Miska arjen ja juhlan jakamisesta, tukemisesta ja aina kanssani samaan suuntaan katsomisesta. Kirsti ja Frans, kiitos rakkaudesta, elämänilosta, energiasta ja loppumattomasta uteliaisuudesta, jota tutkijakin voi vain ihailla! Omistan tämän kirjan teille kahdelle.

Helsingissä 31.5.2021

Anu Rouhikoski

SISÄLLYS

Kiitokset	7
Tutkimuksen osajulkaisut	13
1 Johdanto	15
1.1 Tutkimuksen tausta	15
1.2 Tutkimuskysymykset ja työn rakenne	17
2 Aineisto ja metodit	20
2.1 Tutkimuksen aineisto	20
2.1.1 Aineiston kerääminen ja käsittely	20
2.1.2 Aineiston rajausta ja esittely	22
2.1.3 Kela-asiointi vuorovaikutustilanteena	24
2.1.4 Eettisiä kysymyksiä	26
2.2 Teoreettinen viitekehys	28
2.2.1 Variaationanalyysistä vuorovaikutussosiolingvistiikkaan ..	28
2.2.2 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus	35
3 Direktiivit	39
3.1 Direktiivin määrittäminen	39
3.2 Direktiivien tutkimus	42
3.2.1 Puheaktiteoria	42
3.2.2 Kohteliaisuusteoria	44
3.2.3 Keskusteluanalyysi ja vuorovaikutuslingvistiikka	47
3.2.4 Sociolingvistiikka	50
3.2.5 Variaatiopragmatiikka	53
3.3 Direktiivien variaatiota selittävät tekijät	55
4 Direktiivit Kelan asiakaspalvelutilanteissa	60

4.1	Direktiivien poimiminen ja luokittelu	60
4.2	Rakenteet	65
4.2.1	Imperatiivi.....	65
4.2.2	Kysymyslause	71
4.2.3	Toisen persoonan indikatiivinen modaaliverbitön väitelause	78
4.2.4	Toisen persoonan modaaliverbilause	83
4.2.5	Nollapersonainen modaaliverbilause	89
4.2.6	Passiivi	95
4.2.7	Finiittiverbitön rakenne.....	99
4.2.8	Muut rakenteet	101
4.2.9	Koonti	105
4.3	Sosiolingvistiset taustamuuttajat ja direktiivien variaatio ..	107
5	Pohdintaa	116
5.1	Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tarkastelu	116
5.2	Direktiivit sosiolingvistiikan tutkimuskohteena	118
5.3	Direktiivit ja puhuttelu	121
5.4	Direktiivit ja kohteliaisuus.....	123
5.5	Institutionaalisten direktiivien erityispiirteitä.....	125
5.6	Direktiivisyyden jatkumoluonteisuus ja rajat	127
6	Lopuksi.....	131
	Lähteet	132
	Liite 1. Litterointimerkit	146
	Liite 2. Luettelo aineiston tilanteista	147

TUTKIMUKSEN OSAJULKAISUT

- I ROUHIKOSKI, ANU 2015: *Laita, laitatko vai laitat?* Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa. – *Virittäjä* 119 s. 189–222.
- II ROUHIKOSKI, ANU 2020: Nollapersoonan ja modaaliverbi Kelan virkailijoiden direktiiveissä. – *Virittäjä* 124 s. 320–351.
- III ROUHIKOSKI, ANU 2020: Implisiittinen puhuttelu asiakaspalvelutilanteen direktiiveissä. – *Puhe ja kieli* 40 (4) s. 271–290.

Artikkelien julkaisuun osana väitöskirjaa on saatu kustantajilta julkaisuluvat. Artikkeleihin viitataan tekstissä roomalaisilla numeroilla.

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa tarkastelen Kansaneläkelaitoksen – jatkossa Kelan – virkailijoiden asiakkailleen esittämiä direktiivejä eli muun muassa pyyntöjä, neuvoja ja ohjeita (ks. tarkemmin luku 4.1). Aineistona on videolle tallennettuja asiakaspalvelutilanteita, joissa virkailijat ja asiakkaat keskustelevat kasvokkain Kelan toimistossa. Tutkimus edustaa vuorovaikutussosiolingvistiikkaa. Luvussa 1.1 esittelen lyhyesti tutkimuksen taustan, luvussa 1.2 taas työni rakenteen ja omat tutkimuskysymykseni.

1.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Ihmiselle biologisena lajina on ominaista pyrkimys yhteistyöhön sekä kyky työnjakoon ja erikoistumiseen: kaikkien ei tarvitse tehdä kaikkea itse, asioita voidaan suorittaa yhteistyössä ja sekä yhteisten että henkilökohtaisten päämäärien saavuttamiseen voidaan pyytää muilta apua. Toisten ihmisten ohjailua, esimerkiksi avun pyytämistä tai työtehtävien jakamista, tehdään sekä kielellisin että kehollisin keinoin. (Enfield 2014; ks. myös Rossano & Liebal 2014.) Direktiivit¹ eli ohjailevat toiminnot – pyytäminen, käskeminen, neuvominen, ohjaaminen jne. – ovat yksi keskeisimpiä sosiaalisia toimintoja ihmisen elämässä ja olennainen osa arkeamme muun muassa kodeissa, työpaikoilla ja kouluissa (ks. esim. Curl & Drew 2008: 130; Honkanen 2012: 8–9; Drew & Couper-Kuhlen 2014: 1–2; Lauranto 2015: 2–3; Rossi 2015: 1–2; Hyytiäinen 2017: 13).

Kaikissa kielissä on keinonsa esittää direktiivejä, ja usein direktiivisyys on kieliopillistunut tiettyyn rakenteeseen tai rakenteisiin, joita kutsutaan tavallisesti imperatiiviksi (esim. Aikhenvald 2010: 7), kuten suomessakin (esim. **laita** ovi kiinni). Kielioppiin juurtunut imperatiivimodus ja lukuisat muut siihen kiteytyneet direktiiviset rakenteet korostavat sitä, miten keskeinen toiminto muiden ohjaileminen on sosiaalisessa elämässä (Lauranto 2012: 183, 2015: 15). Kieliopillistuneen käskymuodon ohella direktiivien ilmaisuun käytetään lukuisia muitakin rakenteita, kuten suomessa kysymyslauseetta (**laitatko** sen oven kiinni), 2. persoonan väitelauseetta (**laitat** sen oven kiinni ja tulet sisään), modaaliverbillistä nollapersoonalauseetta (sen oven **voisi laittaa** kiinni), 3. persoonan väitelauseetta (**viimeinen sisääntulija laittaa** oven kiinni), passiivilauseetta (ovi **laitetaan** kiinni kun tullaan sisään) ja finiittiverbitöntä rakennetta (**nyt se ovi kiinni**) (ISK 2004 § 1645; ks. myös Lauranto 2014: 55). Käytetyillä rakenteilla on yhteisiä ominaisuuksia mutta myös eroja, ja

¹ Esittelen tarkemmin luvussa 3.1, millä tavoin direktiivin käsite on tässä tutkimuksessa määritelty.

jokaiselle esimerkkiläuselälle voi melko helposti kuvitella tyypillisen käyttöympäristön tai -tilanteen. Direktiiviksi kielipöytäkirja muoto, imperatiivi, ei käytännössä ole läheskään aina käyttökelpoinen. Käytettävän rakenteen valintaan vaikuttaa muun muassa se, miten suurta ja minkä tyyppistä asiaa kulloinkin käsketään tai pyydetään tekemään, keitä puhujat ovat, mitä edeltävässä keskustelussa tai tilanteessa on tapahtunut, miten todennäköisenä ja helppona toimenpiteenä puhuja pitää pyytämäänsä asiaa (vaikkapa oven sulkemista) ja millainen oikeutus puhujalla on esittää kuulijalle direktiivi.

Direktiivien, samoin kuin muidenkin vuorovaikutusilmiöiden, tutkija voi lähteä liikkeelle joko muodosta tai toiminnosta (ks. esim. Hakulinen & Selting 2005: 9–10). Tutkimuksen lähtökohdaksi voi ottaa jonkin kielellisen rakenteen, kuten imperatiivin, ja tarkastella sen käyttöä erityyppisissä tilanteissa (esim. Lauranto 2014; Sorjonen, Raevaara & Couper-Kuhlen toim. 2017). Toinen vaihtoehto on poimia tietystä aineistosta tai tilannetyypissä käytetyt direktiivit ja vertailla niiden rakenteita (esim. Vine 2004, 2009; Tanner 2012; Rossi 2015). Tämä tutkimus noudattaa jälkimmäistä vaihtoehtoa. Tarkasteltavana on asiakaspalvelutilanteita, jotka on tallennettu videolle kahdessa helsinkiläisessä Kelan toimistossa. Huomio kohdistuu virkailijoiden asiakkaille esittämiin² direktiiveihin: pyyntöihin, neuvoihin, ohjeisiin, suosituksiin, kehotuksiin, ehdotuksiin, muistutuksiin ja luvanantoihin. Etenkin neuvojen ja ohjeiden antaminen on keskeinen toiminto virkailijoiden työssä, ja direktiivejä esiintyykin lähes jokaisessa aineiston asiakaspalvelutilanteessa.

Tilanteen luonne, agenda ja konventiot vaikuttavat suuresti siihen, mitkä direktiivirakenteet siinä ovat yleisiä ja mitkä harvinaisia. Ääriesimerkkinä voidaan pitää armeijaympäristöä, jossa käskyt annetaan aina samassa, rakenteellisesti ja leksikaalisesti kiteytyneessä muodossa (esim. *Taakse poistu!; Katse oikeaan päin!*). Tuttujen välisissä arkikeskusteluissa esitetään erilaisia direktiivejä kuin institutionaalisissa tilanteissa, ja sekä arki- että institutionaalisten tilanteiden kirjoon mahtuu paljon sisäistäkin variaatiota: esimerkiksi yleislääkärin esittämässä direktiiveissä on eroa verrattuna eläinlääkärin direktiiveihin (ks. Sorjonen 2001; Somiska 2010). Tämän väitöstutkimuksen tulokset eivät olekaan sillä lailla yleistettävissä, että Kelan toimistossa yleisimmät direktiivirakenteet olisivat yleisimpiä kaikissa muissakin tilanteissa – tai että kaikkia niitä edes esiintyisi kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Rakenteet kertovat aina ympäristöstään ja puhujien välisistä suhteista. Mitä enemmän erilaisia tilannetyyppejä tutkitaan, sitä monipuolisempi kuva saadaan yksittäisen direktiivirakenteen, vaikkapa imperatiivin, käyttötavoista ja tyypillisistä kotiympäristöistä. Se, millä tavoin imperatiivia käytetään jossakin yksittäisessä tilannetyypissä, valottaa aina

² Myös aineiston asiakkaat esittävät toisinaan direktiivejä virkailijoille, mutta niitä on vain murto-osa virkailijoiden esittämien direktiivien määrästä. Asiakkaiden esittämiä direktiivejä en tarkastele tässä tutkimuksessa lähemmin.

jotakin puolta imperatiivin olemuksesta. (Ks. myös Artikkelit I s. 195–196, 216.)

Väitöskirja koostuu kolmesta itsenäisestä artikkelista sekä yhteenveto-osioista. Seuraavassa aluvuossa (1.2) esittelen tarkemmin tutkimuskysymyksiäni sekä tutkimuksen rakenteen.

1.2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN RAKENNE

Tarkastelen tässä tutkimuksessa Kelan virkailijoiden asiakkailleen esittämiä direktiivejä: direktiivin kielellisen rakenteen suhdetta meneillään olevaan toimintaan sekä puhujien sosiaalisiin ominaisuuksiin (esim. ikä, sukupuoli, kielitausta) ja tilanteisiin rooleihin (esim. asiakas/virkailija). Työn näkökulmana on vuorovaikutussosiolingvistiikka, joten kiinnitän huomiota sekä paikalliseen vuorovaikutuskontekstiin että kielenulkoisten taustamuuttujien merkitykseen. Tutkimus on ennen kaikkea laadullinen, mutta esitän analyysini tueksi myös kvantitatiivisia tietoja eri rakenteiden yleisyydestä aineistossa ja niiden suhteesta (asiakkaiden) sosiaalisiin ominaisuuksiin.

Olen jakanut tutkimuskysymyksiäni kolmeen pääryhmään:

1. Missä yhteydessä mitäkin direktiivirakennetta käytetään Kelan asiakaspalvelutilanteissa? Mitä kielipiillisiä rakenteita (esim. imperatiivi tai 2. persoonan väitelause) aineiston asiakaspalvelutilanteissa käytetään direktiivien esittämiseen? Entä millaisessa tilannekontekstissa tai -konteksteissa mitäkin rakennetta tyypillisesti käytetään? Lisäksi tarkastelen sitä, miten asiakkaan ominaisuudet – tässä tapauksessa merkittävimpänä ikä – vaikuttavat direktiivirakenteen valintaan. Tätä kautta sivuan myös sitä, missä määrin eri rakenteet ovat vaihdettavissa keskenään ja missä määrin niitä voi pitää toistensa variantteina. Tutkimuskysymyksen käsittely tarjoaa uutta tietoa kielen rakenteista ja niiden käytöstä vuorovaikutuksessa.

2. Mitkä tekijät vaikuttavat direktiivirakenteen valintaan? Astetta teoreettisempaan tavoitteenani on selvittää, millä tekijöillä voidaan selittää direktiivirakenteiden variaatiota erityisesti institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa. Eri tutkimusperinteissä on tarkasteltu direktiivirakenteiden variaatiota monenlaisten eri tekijöiden valossa (ks. tarkemmin luku 3.3). Erilaisia tilanteisia tekijöitä ovat muun muassa direktiivin toteuttamisen aiheuttaman vaivan (*imposition*) suuruus (Brown & Levinson 1987 [1978]), puhujan oikeutus (*entitlement*) esittää direktiivi (Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008), direktiiviin liittyvät epävarmuustekijät (*contingency*) (Curl & Drew 2008) sekä direktiivin konkreettisuuden aste, ennakoitavuus ja suhde meneillään olevaan

toimintalinjaan, toiminnosta koituvan hyödyn jakautuminen ja direktiivin omistajuus (*animatorship*) eli se, liittyykö se puhujan yksityiseen vai osapuolten yhteiseen projektiin (ks. kootusti Rossi 2015). Lisäksi on tarkasteltu pysyviä tekijöitä, kuten puhujien valtasuhteita ja sosiaalista etäisyyttä (Brown & Levinson 1987 [1978]) ja sosiolingvistiä taustamuuttujia (esim. ikä, sukupuoli, alueellinen tausta; ks. esim. Schneider & Barron toim. 2008). Pohdin sekä tilanteisten että pysyvien tekijöiden merkitystä direktiivirakenteiden variaatiolle asiakaspalvelutilanteessa, jossa puhujat eivät tunne toisiaan ennalta ja jossa heidän suhteensa tietoon on epäsymmetrinen (vrt. arkikeskusteluihin, esim. Rossi 2015: 237)

3. Miten direktiivejä voidaan tutkia sosiolingvistiksi näkökulmasta? Direktiivien ja muidenkin syntaktis-pragmaattisten ilmiöiden tutkiminen sosiolingvistiikan piirissä on toistaiseksi ollut varsin vähäistä (ks. kuitenkin Ervin-Tripp 1976; Lappalainen 2004, 2008; Marsden & Holmes 2014), ja etenkin variaationanalyyseissä kiinnostus on keskittynyt pragmaattisen variaation sijaan fonologisen, morfologisen sekä sanastotason tarkasteluun. Direktiivejä on sitä vastoin tarkasteltu runsaasti muun muassa puheaktiteorian, kohteliaisuusteorian sekä keskustelunanalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan saralla (ks. tarkemmin luvut 3.2.1–3.2.3). Kolmantena tavoitteenani on pohtia, millä tavoin direktiivejä voidaan analysoida sosiolingvistiikan näkökulmasta: mitä hyötyä tällä voidaan saavuttaa sosiolingvistiikan kehitykselle tutkimusalanana ja mitä tarjottavaa sosiolingvistisellä näkökulmalla on direktiivitutkimukselle? Kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastaukset luovat pohjaa kysymyksen 3 tarkastelulle: kysymys 1 tarjoaa tietoa direktiivirakenteiden keskinäisestä vaihdettavuudesta ja siitä, voidaanko niitä ajatella toistensa variantteina; kysymys 2 taas siitä, mitkä tekijät toimivat direktiivirakenteiden variaation selittäjinä erityisesti institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa. Tutkimuskysymys 3 on erityisesti teorianmuodostusta ja tieteenalaa eteenpäin vievä.

Väitöskirja koostuu yhteenveto-osioista ja kolmesta erillisestä tutkimusartikkelista. Jokaisessa artikkelissa käsitellään kahta tai kolmea direktiivirakennetta ja vertaillaan niiden käyttöympäristöjä toisiinsa. Artikkelien otsikot ja alkuperäiset julkaisutiedot on esitetty sivulla 13. Tutkimuskysymykseen 1 vastaan pääasiassa artikkeleissa, joiden tulokset on koottu yhteenvedon lukuun 4. Artikkelien tulokset toimivat myös pohjana kysymysten 2 ja 3 reflektoinnille ja yleisemmälle teoreettiselle pohdinnalle, joka on koottu yhteenvedon lukuun 4 ja 5.

Artikkelissa I "*Laita, laitanko vai laitat?* Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa" (2015) vertailen toisiinsa modaali-verbittömiä 2. persoonan muotoisia rakenteita: imperatiivia, kysymyslausetta ja 2. persoonan väitelausetta. Käyn samalla läpi joitakin direktiivien variaation selittämisessä käytettyjä tekijöitä ja pohdin niiden merkitystä.

Artikkelin II "Nollapersoonaa ja modaaliverbi Kelan virkailijoiden direktiiveissä" (2020) fokuksessa on nollapersoonainen modaaliverbirakenne (*tämmönen hakemus pitäis vielä täyttää*), jonka käyttöä valaisien myös vertailemalla sitä 2. persoonan modaaliverbirakenteeseen (*sit sun pitäis jotain vaan arvioida*). Nämä kaksi rakennetta muistuttavat toisiaan, mutta osoitan, että niitä käytetään varsin erilaisissa konteksteissa ja ne ovat vain harvoin korvattavissa toinen toisellaan.

Artikkelissa III "Implisiittinen puhuttelu asiakaspalvelutilanteen direktiiveissä" (2020) käsittelen direktiivisiä rakenteita, joissa ei puhutella kuulijaa eksplisiittisesti 2. persoonassa mutta jotka on silti selkeästi osoitettu toimintaohjeiksi tietyille henkilöille. Näitä ovat nollapersoonaa, passiivi (*sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*) ja finiittiverbitön rakenne (*päiväys ja allekirjotus*). Direktiivien toteuttaja (asiakas) on niissä implisiittisesti läsnä, vaikka häneen ei viitatakaan 2. persoonan pronomiinilla tai verbimuodolla. Artikkelissa näytän, että näilläkin kolmella rakenteella on keskenään hyvin erilaiset esiintymisympäristöt, vaikka kaikki ovat implisiittisesti puhuttelevia.

Yhteenveto-osion johdannossa (luku 1) olen esitellyt tutkimuksen yleiskuvan, tutkimuskysymykset ja rakenteen. Luvussa 2 käsittelen aineistoa ja teoriataustaa: aineiston hankkimista, käsittelyä, rajaamista ja erityispiirteitä, tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä sekä käyttämäni teoreettista viitekehystä ja aikaisempaa institutionaalisista vuorovaikutustilanteista tehtyä tutkimusta. Luvussa 3 tarkastelen direktiivin käsitettä sekä sitä, miten direktiivejä on määritelty ja käsitelty eri tutkimusperinteiden piirissä. Määrittelen myös oman asemoitumiseni suhteessa aiempaan direktiivitutkimukseen.

Luvussa 4 esitän tutkimukseni päätulokset: aineiston yleisimmät direktiivirakenteet ja niiden tyypillisiä kontekstipiirteitä. Esitän siinä myös määrällisiä tietoja eri rakenteiden yleisyydestä ja suhteesta tiettyihin taustamuuttujiin. Tässä luvussa nojaan kiinteästi artikkelien tuloksiin mutta nostan esille myös muutamia asioita, joita artikkeleissa ei ole käsitelty. Luku 5 puolestaan on artikkelien pohjalta nousevaa yleisempää pohdintaa direktiivisyyden luonteesta, rajoista sekä suhteesta puhutteluun ja kohteliaisuuteen. Tässä luvussa tärkeää on myös se, miten direktiivejä voidaan – ja miksi niitä kannattaa – tarkastella sosiolingvistiikan näkökulmasta. Loppuluvussa 6 pohdin vielä lyhyesti tulosteni merkitystä ja soveltamis-mahdollisuuksia.

2 AINEISTO JA METODIT

Tässä luvussa käsittelen tutkimukseni aineistoa ja käyttämiäni metodeja. Ensiksi kuvaan aineiston keruuta ja käsittelyä, kuten litterointia (luku 2.1.1), ja sen jälkeen aineiston yleisiä piirteitä: kestoja, rajaamista sekä siinä esiintyvien virkailijoiden ja asiakkaiden lukumääriä ja taustatietoja (luku 2.1.2). Sen jälkeen esittelen Kela-asiointia vuorovaikutustilanteena reflektoiden sen erityispiirteitä omaan aineistooni (luku 2.1.3) sekä pohdin tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä ja niiden ratkaisua (luku 2.1.4). Seuraavaksi esittelen sen metodisen taustan, johon tutkimukseni nojautuu. Asemoin itseni vuorovaikutus-sosiolingvistiikan edustajaksi (luku 2.2.1), mutta tutkimukselle tärkeää on myös se tieto, jota institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen piirissä on vuosien saatossa kartutettu (luku 2.2.2).

2.1 TUTKIMUKSEN AINEISTO

2.1.1 AINEISTON KERÄÄMINEN JA KÄSITTELY

Tutkimukseni aineistona on noin 11,5 tuntia helsinkiläisissä Kelan toimistoissa vuonna 2003 videolle tallennettuja asiointitilanteita, yhteensä 131 eri tilannetta. Aineisto on osa Kotimaisten kielten keskuksen³ (Kotus) laajempaa korpusta, joka on alun perin kerätty Kotuksen hankkeessa *Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteet*. Hanke toimi varsinaisesti vuosina 2002–2007, mutta pilottiaineistoa siihen kerättiin jo 1999–2001. Hankkeessa tallennettiin aineistoa sekä julkisen että yksityisen sektorin asiointitilanteista (muun muassa Kela, R-kioski, neuvola, kampaamo, erilaiset kauppaliikkeet) eri puolilla Suomea vuosina 1999–2003. Pääaineiston muodostavat Kelan toimistoissa ja R-kioskeilla tallennetut asiointitilanteet. Kela-aineistoa on tallennettu neljällä eri paikkakunnalta: Helsingissä sekä kolmessa pienemmässä kunnassa tai kaupungissa, jotka sijaitsevat Sydän-Hämeessä, Pohjois-Karjalassa ja Peräpohjolassa. Helsingistä oli mukana kaksi eri Kelan toimistoa, toinen Itä- ja toinen Etelä-Helsingistä. (Sorjonen & Raevaara 2006: 14; Lappalainen 2009: 15–16; Raevaara 2016; Kotus 2020). Asiointikeskusteluhankkeen tuloksia on esitelty laajasti kahdessa artikkelikokoelmassa (Sorjonen & Raevaara toim. 2006; Lappalainen & Raevaara toim. 2009). Hankkeen aineiston pohjalta on kirjoitettu myös

³ Aineistonkeruuaikana ja aina vuoden 2011 loppuun saakka organisaation nimi oli Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

erillisiä tutkimusartikkeleita (Lappalainen 2006a, 2006c, 2008; Raevaara & Sorjonen 2006; Raevaara 2011; Rouhikoski 2015) ja laadittu opinnäytetöitä (esim. Mäntylä 2001; Kuusisto 2001; Airikka 2004; Merimaa 2007).

Aineisto on kerätty ennen tämän väitöskirjatyön aloittamista, joten en ole ollut itse mukana sen hankinnassa. Keruutyöhön osallistui Kotuksen tutkijoita sekä tutkimusavustajia. Aineistonkeruusta oli sovittu ensin virallisesti Kelan johdon kanssa. Helsingistä mukana oli kaksi eri kaupunginosissa sijaitsevaa toimistoa, joissa kummassakin tallennettiin aineistoa kahtena päivänä, kaikki alkuvuonna 2003. Aineistonkeruusta sovittiin etukäteen toimistojen henkilökunnan kanssa, heille kerrottiin tutkimuksesta ja nauhoitusten käytännön järjestelyistä ja heiltä kyseltiin myös jonkin verran taustatietoja, kuten asumis- ja työhistoriaa. Kaikilta virkailijoilta ja asiakkailta pyydettiin kirjalliset luvat asiointitilanteen videoimiseen. Noin kolmasosa asiakkaista ei halunnut asiointiaan tallennettavan, ja heidän kieltäytymistään luonnollisesti kunnioitettiin. (Sorjonen & Raevaara 2006: 14–15; ks. myös lukua 2.1.4 aineistonkeruuseen liittyvistä eettisistä kysymyksistä.) Aineisto on tallennettu yhdellä videokameralla ja yhdellä mikrofoniilla. Kamera oli sijoitettu asiakastilaan ja suunnattu vinosti virkailijaa kohti, jolloin virkailijan kasvot näkyvät tallenteissa hyvin ja asiakkaan kasvot osittain. Yksi kamera riittää yleensä taltioimaan kahdenkeskistä vuorovaikutusta, jonka osallistujat eivät juurikaan liiku tilanteen aikana (vrt. esim. luokkahuonetilanteen videoimiseen Hyytiäinen 2017: 35; Heinonen 2017: 21–22).

Aineisto on litteroitu keskusteluanalyysin periaatteiden mukaisesti (ks. Seppänen 1997; Sorjonen & Raevaara 2006: 16–20; Vatanen 2016: 315–319; Harjunpää, Mondada & Svinhufvud 2019). Litterointikäytänteiden dokumentointi ja näkyväksi tekeminen on tärkeää, koska litterointia voi pitää itse analyysin ensimmäisenä vaiheena ja siinä tehdyt ratkaisut saattavat vaikuttaa koko tutkimuksen tuloksiin. Litterointiin sisältyy aina tulkintaa sekä valintoja siitä, mitä ilmiöitä merkitään näkyviin, mitä jätetään pois. (Ochs 1979: 44–45; Vatanen 2016: 316; Harjunpää ym. 2019: 196–197). Aineiston litteroinnissa esiintyvät erikoismerkit ja käytänteet on selvitetty liitteessä 1. Litteroimiseen on osallistunut seitsemän henkilöä, joista itse olen yksi, ja jokaisen litteraation on lisäksi tarkastanut joku muu kuin alkuperäinen litteroija. Koska en ole itse kerännyt aineistoa enkä litteroinut kaikkea siitä, olen tutustunut siihen katsomalla videotallenteita lukuisia kertoja ja vertaamalla niitä muiden tekemiin litterointeihin sekä tarvittaessa täydentänyt niitä (ks. Vatanen 2016: 318). Muutkin aineistoa käyttäneet tutkijat ovat myöhemmin tarpeen mukaan korjanneet ja täydentäneet litteraatioita lisäämällä niihin esimerkiksi kielenulkoisen toiminnan kuvausta. Itse olen tarkentanut niitä lähinnä äännepiirteiden osalta: olen merkinnyt näkyviin esimerkiksi toisen tavun vokaalin puolipituutta (esim. *kato:taan*) sekä loppukahdennusta ja sananrajaisia assimilaatioilmiöitä (esim. *oisiv voinut tom printi 'antaat tosta*). Mielestäni niiden näkyminen litteraatioissa antaa totuudenmukaisemman ja monipuolisemman kuvan niistä varioivista puhekielen muodoista, joita helsinkiläisissä Kelan toimistoissa kuulee. Lisäksi tutkimieni rakenteiden erottamiseksi on joskus tärkeää nähdä myös

litteraatiosta, onko kyse esimerkiksi imperatiivimuodosta (*lainaav vaa*) vai nollapersoonamuodosta (*lainaa vaa*; ks. esimerkki 1).

2.1.2 AINEISTON RAJAUS JA ESITTELY

Tutkimuksessani hyödynnän Kotuksen Kela-asiointien korpuksesta ainoastaan Helsingin osuutta, en tosin aivan kokonaisuudessaan. Helsingin aineisto on tallennettu vuonna 2003, ja sitä on olemassa kaikkiaan 12 tuntia 50 minuuttia (Sorjonen & Raevaara 2006: 14). Omasta aineistostani rajasin pois ensinnäkin sellaiset asioinnit, joissa käytettiin yksinomaan englantia tai ruotsia (6 kpl), sekä joitakin erittäin lyhyitä asiointikäyntejä (4 kpl), joissa virkailija sanoo vain muutaman sanan. Koska halusin vertailla sellaisia virkailijoita, joilta materiaalia olisi melko paljon⁴, päädyin myös jättämään pois sellaiset virkailijat, joilta oli kuvattu vain yksi tai kaksi asiointitilannetta. Itä-Helsingin aineisto supistui siten vielä viidellä asiointikäynnillä ja Etelä-Helsingin aineisto yhdellä. Näin aineistooni jäi 131 asiointikäyntiä, ja sen kestoksi muodostui 11 tuntia 29 minuuttia⁵.

Toisaalta tässä väitöstutkimuksessa tarkastellaan myös sellaista aineistoa, jota ei ole aiemmin päästy hyödyntämään, koska sitä ei ollut litteroitu kokonaisuudessaan. Kun sain käyttöoikeuden Kela-aineistoon, nimenomaan Helsingin Kela-aineistosta – joka on laajempi kuin muiden paikkakuntien aineistot – osa oli vielä litteroimatta ja kokonaan tutkimatta. Litteroin kokonaan 33 asiointia, noin 2,5 tuntia aineistoa. Lisäksi kahdeksasta asiointikäynnistä (yhteensä noin yksi tunti) oli litteroituna ainoastaan alku, joten täydensin työtä litteroimalla myös niiden loppuosan. Luettelo kaikista aineistooni kuuluvista asiointitilanteista signumeineen on liitteessä 2.

Aineistoni on peräisin kahdesta eri helsinkiläistoimistosta, ja siinä esiintyy neljä eri virkailijaa⁶, kaksi kummastakin toimistosta. Tällä varmistan sen, että tarkastelemani direktiivikäytännöt eivät olisi ainoastaan yhden henkilön tai toimiston käyttämiä vaan laajemmin jaettuja. Kaikki virkailijat ovat suurin piirtein saman ikäisiä, tallennushetkellä noin 30-vuotiaita. Yksi heistä on miespuolinen ja muut kolme naisia. Olen antanut heille peitenimet, vaikka väitöskirjan artikkeleissa en niitä käytäkään, koska yksilölliset erot eivät ole

⁴ Väitöskirjatyön alkuvaiheessa tarkoitukseni oli sisällyttää tutkimukseen myös eri virkailijoiden yksilöllisten tyylien ja käytänteiden vertailua. Tämä osoittautui kuitenkin turhan laajaksi kysymykseksi ja olisi hämärtänyt työn fokusta. Joitakin huomioita virkailijoiden välisistä eroista esitän luvussa 4.3 (ks. myös Rouhikoski 2015).

⁵ Tarkistuslaskennassa aineiston kokonaiskesto osoittautui hieman lyhyemmäksi kuin se, mitä olen ilmoittanut Artikkelissa I (s. 193).

⁶ Käytän työntekijöistä nimitystä *virkailija*, joka on vakiintunut tästä aineistosta laadittuihin tutkimuksiin, vaikka Kelan käyttämät varsinaiset nimikkeet ovatkin vaihdelleet eri aikoina (ks. myös Lappalainen 2015b: 88, alaviite 10). Lisäksi *virkailija* erottuu tekstissä selkeästi sanasta *asiakas*, toisin kuin esimerkiksi *asiakaspalvelija* tekisi.

keskiössä (ks. kuitenkin Rouhikoski 2015, joka perustuu väitöskirja-aineistoon ja jossa vertaillaan myös virkailijoiden välisiä eroja). Syntyjään helsinkiläisten virkailijoiden peitenimet alkavat H-kirjaimella ja savolaistaustaisten S-kirjaimella. Peitenimien toinen kirjain (e/i) paljastaa, työskenteleekö virkailija Etelä-Helsingin (Heli, Seppo) vai Itä-Helsingin toimistossa (Hille, Sirpa). Taulukko 1 osoittaa, kuinka aineisto jakautuu eri virkailijoiden ja toimistojen välille.

Taulukko 1. Aineiston määrä virkailijoittain ja toimistoittain.

	Asiointitilanteita	Kesto yhteensä
Etelä-Helsinki		
Heli	30	2 t 38 min
Seppo	25	2 t 49 min
yhteensä	55	5 t 27 min
Itä-Helsinki		
Hille	44	3 t 15 min
Sirpa	32	2 t 46 min
yhteensä	76	6 t 01 min
Kaikki yhteensä	131	11 t 29 min

Virkailijoiden ohella aineistossa esiintyy 129 asiakasta, joista 55 asioi Etelä-Helsingin Kela-toimistossa ja 74 Itä-Helsingin toimistossa. Määrä ei ole aivan yhtenevä asiointikäyntien lukumäärän kanssa, koska muutama asiakas käy Kelassa aineistonkeruupäivinä kahdesti eli esiintyy kahdessa eri tilanteessa. Toisaalta joillakin käynneillä on läsnä kaksi asiakasta. Asiakkaista ei ole kerätty taustatietoja toisin kuin virkailijoista, koska niiden tiedustelu olisi pitkittänyt tilanteita ja saattanut vaikuttaa asiakkaiden osallistumishalukkuuteen (Sorjonen & Raevaara 2006: 15). Heidän (oletettu) sukupuolensa ja arvioitu ikänsä näkyvät kuitenkin videotallenteista; joidenkin kohdalla tarkkakin ikä käy ilmi asiakkaan sanoessa henkilötunnuksensa. Arvion tai todellisen iän pohjalta olen jakanut asiakkaat neljään eri ikäryhmään verrattuna virkailijoiden ikään: 1) nuoremmat eli noin 18–25-vuotiaat, 2) suunnilleen samanikäiset eli 26–35-vuotiaat, 3) jonkin verran vanhemmat eli 36–59-vuotiaat ja 4) selvästi vanhemmat eli 60–80-vuotiaat (ks. myös Artikkelin I s. 202–204 ja alaviite 10).

Toimistojen välillä on jonkin verran eroja. Etelä-Helsingin toimisto on pienempi ja hiljaisempi kuin Itä-Helsingin (Sorjonen & Raevaara 2006: 14). Kummankin toimiston asiakkaista enemmistö on naisia, Etelä-Helsingissä 55 % ja Itä-Helsingissä 61 %. Asiakkaiden ikäjakaumat eroavat enemmän, mikä näkyy taulukosta 2.

Taulukko 2. Aineiston asiakkaiden (arvioitu) ikäjakauma Etelä-Helsingin ja Itä-Helsingin toimistoissa sekä molemmissa yhteensä.

		18–25 v	26–35 v	36–59 v	60–80 v	Yhteensä
Etelä-Helsinki	n %	17 31 %	11 20 %	10 18 %	17 31 %	55
Itä-Helsinki	n %	17 23 %	31 42 %	23 31 %	3 4 %	74
Yhteensä	n %	34 26 %	42 33 %	33 26 %	20 16 %	129

Etelä-Helsingin toimistossa ikäryhmät ovat tasakokoisempia kuin Itä-Helsingin aineistossa, ja siellä asioi paljon sekä opiskelijoita että eläkeikäisiä. Itä-Helsingin toimistossa taas painottuvat kaksi keskimmäistä ikäryhmää; lähes kolme neljäsosaa asiakkaista on työikäisiä, noin 26–59-vuotiaita. He hoitavat Kelassa muun muassa työttömyys- ja perhe-etuuksiin liittyviä asioita. Itä-Helsingin aineistossa vanhin ikäryhmä jää hyvin pieneksi: siihen kuuluu ainoastaan kolme asiakasta. Koko aineiston tasolla kaikkien ikäryhmien edustus on kuitenkin sen verran tasainen, että ikäryhmiä voi jossain määrin vertailla keskenään (esim. Artikkelit I s. 202–204).

Suurin ero toimistojen välillä on kuitenkin siinä, että Etelä-Helsingin aineistossa on vain yksi asiakas, joka puhuu suomea toisena kielenä, kun taas Itä-Helsingin aineistossa heitä on 16. Lisäksi kummassakin toimistossa käy muutama asiakas, joiden viralliseksi äidinkieleksi paljastuu asioinnin kuluessa ruotsi mutta jotka asioivat suomeksi.

Kaikissa artikkeleissa ja yhteenvedossa hyödynnetään lähtökohtaisesti koko 11,5 tunnin aineistoa. Jokainen artikkeli keskittyy kuitenkin eri direktiivirakenteisiin, joten niitä varten on kerätty omat esimerkkikokoelmat. Direktiivien poimimista aineistosta ja niiden luokittelua eri rakennetyypeihin käsittelee luvussa 4.1.

2.1.3 KELA-ASIOINTI VUOROVAIKUTUSTILANTEENA

Aineiston tilanteet ovat spontaaneja asiointikäyntejä, joihin ei ole varattu aikaa etukäteen. Asiakas tulee toimistoon itselleen sopivana ajankohtana ja ottaa vuoronumeron tai kävelee suoraan vapaalle tiskille. Molemmissa aineistoni toimistoissa on asiakkaille yhteinen odotustila, ja virkailijat istuvat tiskin takana sermeillä eristetyissä omissa työpisteissään samaan tapaan kuin monissa asiakaspalvelutiloissa. Asiakasta varten on tuoli tiskin toisella puolella. Helsingin osa-aineistossa asiakas ja virkailija eivät pääsääntöisesti

tunne toisiaan ennalta toisin kuin pienemmillä paikkakunnilla saattaa olla. Aineistossani on vain yksi tilanne, jossa osallistujat selvästi muistavat toisensa, koska asiakas on asioinut saman virkailijan kanssa aiemminkin. Asiointitilanteiden kesto vaihtelee alle minuutista lähes puoleen tuntiin, mutta tyypillisimmin ne ovat melko lyhyitä, parin tai muutaman minuutin mittaisia. Toisaalta aineistossa on 18 käyntiä, joiden pituus on yli 10 minuuttia. Pisimmissä asioinneissa esiintyy luonnollisesti eniten direktiivejä, joten nämä asiat saattavat painottua analyysissä.

Lyhyimmillä käynneillä asiakas saattaa ainoastaan käydä jättämässä täytetyn hakemuslomakkeen tai hakemuksen liitteeksi tarvittavan asiakirjan Kelaan. Tavallisinta on kuitenkin, että asiakkaalla on ainakin yksi kysymys, johon hän tarvitsee neuvoja Kelan virkailijalta. Toisinaan virkailija ja asiakas selvittelevät yhdessä monimutkaisiakin etuusasioita, ja virkailijakin saattaa joutua kysymään lisätietoa muualta. Keskusteluissa onkin taukoja, joiden aikana virkailija käy esimerkiksi selvittämässä jotakin asiaa tai kopioimassa asiakirjoja. Käsiteltävät etuusasiat ovat moninaisia: aineistossa keskustellaan esimerkiksi opintotuesta ja -lainasta, asumistuesta, työttömyysetuuksista, perhe-etuuksista, lääkekorvauksista, sairaanhoidon korvauksista sekä eläkkeistä. Olen pyrkinyt valitsemaan tutkimuksen esimerkeiksi mahdollisimman monenlaisia aineistokatkelmia, jotta ne antaisivat edustavan kuvan tilannekirjosta.

Aineiston keruuajana vuonna 2003 Kelan paikallistoimistojen toimenkuva oli jossain määrin erilainen kuin nykyään, sillä koko palvelurakenne oli järjestetty eri tavalla. Asiointia ei vielä voinut hoitaa verkossa sähköisessä asiointipalvelussa, vaan esimerkiksi hakemuslomakkeet oli joko lähetettävä postitse tai tuotava itse Kelan toimistoon. Myöskään etuusneuvontaa ei ollut vielä keskitetty valtakunnalliseen puhelinpalveluun. (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 10–11.) Toimistojen virkailijat tekivät siis paljon sellaisia tehtäviä, jotka nykyään hoidetaan puhelinpalvelussa tai verkossa, ja toimistojen määräkin oli nykyistä suurempi. Palvelupisteet ja usean viranomaisen yhteiset asiointipisteet ovat kuitenkin yhä edelleen yksi Kelan palvelukanava. Niissä asiakas voi käydä keskustelemassa virkailijan kanssa kasvotusten tai tarvittaessa myös varata itselleen pidemmän asiointiajan ennakoon. Lisäksi asiakaspalvelun sisältö ei ole muuttunut kovinkaan paljon⁷: samantyyppisiä neuvoja, joita virkailijat aineistossani esittävät asiakkaille kasvotusten, annetaan nykyisin Kelan puhelinpalvelussa sekä kirjoitetussa muodossa Kelan verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavilla. (Kela 2020; Raevaara ym. 2013.)

Vaikka lähes jokainen täysi-ikäinen suomalainen lienee joskus asioinut Kelassa tai muussa virastossa, Kelan asiointikäynnit eivät ole

⁷ Kelan piiriin on aineiston keräämisen jälkeen kyllä tullut uusia etuuksia, tärkeimpänä niistä perustoimeentulotuki, jonka maksaminen siirtyi kuntien sosiaalitoimistoilta Kelalle vuoden 2017 alussa. Tutkimuodosta riippumatta virkailijoiden neuvot liittyvät aineiston perusteella usein samantapaisiin asioihin: mihin mennessä hakemus on toimitettava, mitä liitteitä siihen tarvitaan, mitä kannattaa tehdä, jos päätöstä ei kuulu kohtuullisessa ajassa jne.

vuorovaikutustilanteina aivan yhtä vakiintuneita ja tuttuja kuin vaikka kioskiasiointi, lääkärin vastaanotto tai koulun oppitunti. Kelassa asioiminen liittyy usein tiettyihin elämäntilanteisiin tai siirtymävaiheisiin niiden välillä; kovin monella ei ole vuosikausia kestävää tiivistä asiakassuhdetta Kelan kanssa. Siksi Kelan etuudet ja niistä käytetty termistö eivät välttämättä aina ole asiakkaille tuttuja ja heille voi olla epäselvää, mitkä asiat ylipäättään kuuluvat Kelan toiminnan piiriin ja mitkä esimerkiksi sosiaalitoimistolle tai työ- ja elinkeinoviranomaisille. Asiointitilanteiden rakenteessa esiintyy enemmän vaihtelua kuin esimerkiksi lääkärin vastaanottokäynnillä (lääkärin vastaanottoon kuuluvista osista ks. Peräkylä, Eskola & Sorjonen 2001: 12–13), mutta Kela-asiointiinkin kuuluvat yleensä tietyt osat tietyssä järjestyksessä (Raevaara & Sorjonen 2006: 127–130). Lisäksi virkailijoille asiakaspalvelu on jokapäiväistä työtä ja heidän näkökulmastaan tilanteet toistuvat samantyyppisinä, vaikka asiakkaat vaihtuvatkin.

2.1.4 EETTISIÄ KYSYMYKSIÄ

Eettiset kysymykset tulevat vastaan kaikissa tutkimuksenteon vaiheissa: aineistonkeruussa ja -käsittelyssä, tulosten julkaisemisessa, muiden tekemien tutkimusten tulosten arvioinnissa ja niihin viittaamisessa jne. (Kuula 2006: 11, 24–25; Clarkeburn & Mustajoki 2007). Tässä luvussa käsittelen kuitenkin lähinnä aineistoni keräämiseen, käsittelyyn, analysointiin ja elinkaareen liittyviä kysymyksiä (muilta osin ks. TENK 2012). On monessa mielessä – esimerkiksi tutkimuksen laadun arvioinnin ja toistettavuuden kannalta – tärkeää, että tutkijat dokumentoivat toimintansa mahdollisimman tarkasti. Eettisten normien laiminlyöminen voi jopa kääntyä itseään vastaan esimerkiksi herättämällä yleistä epäluuloa tutkijoita tai tiedeyhteisöä kohtaan (mts. 153). Eettisiin kysymyksiin on harvoin absoluuttisen hyviä tai huonoja vastauksia; keskeistä onkin tiedostaa asioiden problemaattisuus, osata tehdä perusteltuja päätöksiä ja osoittaa, miten eri asioita on painotettu päätöksenteossa. Usein pyritään löytämään täydellisen sijaan paras mahdollinen ratkaisu, jossa hyödyn ja haitan suhde on niin hyvä kuin mahdollista. (Clarkeburn & Mustajoki 2007: 22–50.)

Tämän tutkimuksen aineistonkeruuvaiheessa en ollut itse mukana, mutta aineistonkeruu on raportoitu huolellisesti (Sorjonen & Raevaara 2006). Lisäksi olen varmistanut joitakin asioita aineistoa alun perin keränneiltä tutkijoilta. Eettisesti tärkeää on se, että tutkimuksen virkailijat ja asiakkaat saivat päättää osallistumisestaan itsenäisesti (Kuula 2006: 61–62, 106–108). Kaikkia osallisia informoitiin tutkimuksen tarkoituksesta ja käytännön toteutuksesta sekä suullisesti että kirjallisesti, ja heillä oli mahdollisuus kysellä lisätietoja tutkijoilta. He saivat mukaansa myös kirjallisen esitteen, joka sisälsi tutkijoiden yhteystiedot mahdollista myöhempää yhteydenottoa varten. Kaikki osallistujat vahvistivat suostumuksensa allekirjoittamalla kirjallisen tutkimusluvan. Muodollista informointitekstiä tärkeämpää on se, että

tutkimukseen osallistuvat todella ymmärtävät, mihin ovat suostumassa (Kuula 2006: 104), ja nähdäkseni tämä varmistettiin monella tavalla. Tämä on erityisen tärkeää, koska tutkimusaineistossa esiintyy asiakkaiden henkilötietoja sekä arkaluonteisia tietoja ja koska henkilöt ovat tunnistettavissa videomateriaalista. Lisäksi viranomaistoiminnan yhteydessä, kuten Kelassa, suoritettava aineistonkeruu edellyttää erityisen tarkkaa informointia siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista: asiakkaille tai työntekijöille ei saa tulla sellaista käsitystä, että kieltäytyminen voisi vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi heidän saamaansa palveluun tai virkailijoiden työsuhteisiin (Kuula 2006: 108, 145–146). Noin kolmasosa tutkimukseen kysytyistä asiakkaista ei antanut lupaa asiointikäyntinsä videoimiseen (Sorjonen & Raevaara 2006: 15), mitä voi pitää merkkinä siitä, että tutkimuslupia ei allekirjoitettu rutiininomaisesti vaan tutkittavat osasivat puntaroida asiaa henkilökohtaisesti (vrt. Mononen 2013: 43).

Kaikki tallennetut asiointitilanteet olivat sellaisia, jotka olisivat tapahtuneet muutoinkin, ilman tutkijoiden paikalla oloa ja videointia. Aineiston kerääminen ei siis vienyt tutkittavien aikaa juuri normaalia asiointia tai asiakaspalvelutyötä enempää. Tutkittaville koitunut haitta tai rasitus voidaankin arvioida varsin pieneksi (vrt. Kuula 2006: 62–64).

Aineisto on arkistoitu Kotimaisten kielten keskukseseen. Tutkimuslaitokseen tai muuhun organisaatioon arkistointi onkin yleensä parempi vaihtoehto kuin yksittäinen tutkija, joka saattaisi jossakin vaiheessa vaihtaa työpaikkaa tai jäädä eläkkeelle. Organisaatioissa on tietotaitoa huolehtia muun muassa aineiston tietosuojasta, tietoturvasta, varmuuskopioinnista, käytettävyyden säilymisestä, aineiston metatiedoista sekä aineistoon liittyvästä tietopalvelusta. (Raevaara 2014: 162–163.) Etenkin julkisilla resursseilla kerätyn aineiston arkistointi myöhempää tutkimuskäyttöä varten on taloudellisestikin järkevää, kunhan vain alkuperäiset tutkimusluvut sen sallivat. Lisäksi aineisto alkaa jossain vaiheessa saada historiallista arvoa. (Kuula 2006: 227–229; Raevaara 2014: 159–161.)

Kotuksessa on varmistettu monin tavoin, että aineiston tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisiä henkilöitä pysty tunnistamaan valmiista tutkimusjulkaisuista. Alkuperäistä videoaineistoa, sen litteroitua versiota sekä aineistosta tehtyjä tutkimuksia koskevat hieman erilaiset vaatimukset. Alkuperäinen videotallennettu aineisto on arkistoitu tutkimuskäyttöön anonymisoimattomana, eli se sisältää jonkin verran suoria tunnisteita, kuten ihmisten (video)kuvaa ja puheääntä sekä erisnimiä. Videoaineiston muokkaaminen teknisesti täysin anonymisoiduksi muuttaisi aineistoa niin paljon, että siitä ei käytännössä voisi tehdä vuorovaikutustutkimusta; tutkijalle olennaisia seikkoja ovat esimerkiksi kehollinen toiminta, äänenpaino ja -sävy sekä puhenopeus (ks. esim. Raevaara 2014: 162–163). Niinpä tutkittavien anonymiteetti taataan muilla keinoilla. Alkuperäistä videoaineistoa saa käyttää ainoastaan tutkimustarkoituksiin, ja olen sopinut sen käytöstä henkilökohtaisesti Kotuksen kanssa. Tallenteita ei esitetä julkisesti.

Aineiston litteraatiot puolestaan ovat täysin pseudonymisoituja. Kaikki suorat tunnistetiedot, kuten asiakkaiden henkilötunnukset, nimet, osoitteet, koulut, työpaikat ja keskusteluissa mainitut kaupunginosat, on litterointivaiheessa muutettu peitenimiksi. Kelan toimistoistakin ilmoitetaan vain summittainen sijainti, ei tarkkaa paikkakuntaa tai Helsingin tapauksessa kaupunginosaa. Aivan kaikkia tietoja ei ole mahdollista muuttaa tai häivyttää: lukijalle keskeistä tietoa on esimerkiksi se, että aineisto on tallennettu suuressa kaupungissa, jossa virkailijat kohtaavat jatkuvasti uusia asiakkaita eivätkä yleensä tunne asiakkaitaan ennalta, kuten maalaispaikkakunnalla tai pikkukaupungissa voisi käydä (kaupunki- ja maaseutuympäristön kielenkäyttöön vaikuttavista eroista, ks. Malmberg & Nordberg 1994). Myös asiakkaan iän tai ainakin ikäryhmän mainitseminen on usein olennaista. Periaatteessa aineistossa voisi olla myös epäsuoria tunnistetietoja, esimerkiksi niin ainutkertaisia elämäntilanteita, että niiden perusteella olisi mahdollista tunnistaa yksittäinen asiakas. Tutkijan vastuulla on olla valitsematta tämäntyyppisiä esimerkkikatkelmia julkaisuihinsa tai esitelmiinsä. Tutkittavien anonymiteettiä suojaa omalla tavallaan myös aika: kun aineistonkeruusta on tätä kirjoitettaessa kulunut jo toistakymmentä vuotta, moni asiakas tai virkailija ei välttämättä edes muista osallistuneensa siihen eikä luultavasti enää itsekään tunnistaisi itseään litteroidusta keskustelukatkelmasta. Vielä pienempi on todennäköisyys, että joku ulkopuolinen tunnistaisi keskusteluista tuttaviaan.

Kun tutkitaan tiettyä ihmisryhmää tai organisaatiota tai ylipäänsä kerätään aineistoa ihmisiltä, olisi ihanteellista, jos tutkittavat itse tai koko organisaatio saisivat osallistumisesta jotakin myös itselleen ja hyötyisivät tutkimuksesta jollakin tavalla (Kuula 2006: 153, 156). Yksi mahdollisuus on esimerkiksi kirjoittaa tai esitelmöidä tutkimuksen tuloksista yleistajuisesti jollakin sopivalla foorumilla (esim. Rouhikoski 2020). Tämän väitöstutkimuksen fokus on tiukasti kielitieteessä, mutta tuloksia voi soveltaa esimerkiksi asiakaspalvelijoiden koulutukseen (vrt. Raevaara ym. 2013).

2.2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.2.1 VARIAATIONANALYYSISTA VUOROVAIKUTUSSOSIOLINGVISTIIKKAAN

Tämän tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia kuvaamaan sopii parhaiten termi *näkökulma*, *viitekehys* tai *lähestymistapa*; kyse ei ole minkään tarkkarajaisen teorian tai metodin tiukasta soveltamisesta. Näkökulmani ja viitekehykseni on

vuorovaikutussosiolingvistiikka (engl. *interactional sociolinguistics*)⁸, mutta hyödynnän tutkimuksessa myös keskustelunanalyysin, vuorovaikutuslingvistiikan ja pragmatiikan käsitteitä ja tuloksia ja käytän keskustelunanalyysia vuorovaikutuksen yksityiskohtaisen tarkastelun metodina. Koska tutkimuskohde – direktiivit – on sosiolingvistisessä tarkastelukehyksessä verrattain tuore ja harvinainen, metodisen ja käsitteellisen tuen etsiminen muiden lingvististen tutkimusalojen piiristä on ollut suorastaan välttämätöntä. Näen tämän hedelmällisenä ja synteesiä hakevana vuoropuheluna tutkimusperinteiden kesken enkä pyri tekemään jyrkkiä vastakkainasetteluja eri näkökulmien välille. Väitöskirjan jokaista sivua ei tarvitse pystyä tunnistamaan vuorovaikutussosiolingvistiikaksi, vaan yksittäiset tekstikohdat saavat lopullisen merkityksenä vasta suhteessa kokonaisuuteen. Olen tarkastellut aineistoa sosiolingvistin silmin, esittänyt sille sosiolingvistisesti relevantteja kysymyksiä ja kiinnittänyt huomiota yksityiskohtiin ja yhteyksiin, jotka ovat sosiolingvistille olennaisia.

Vuorovaikutussosiolingvistiikan periaatteiden selvittäminen kannattaa aloittaa sen juurista, sosiolingvistiikan historiasta. Sosiolingvistiikka sai alkunsa 1960-luvulla vastavoimana tuolloin vallalla olleelle strukturalistiselle kielentutkimukselle: uutena ideana oli tarkastella kielen käyttöä (sosiaalisessa) kontekstissaan. Hyvin vaikutusvaltaisiksi muodostuivat William Labovin (1966, 1972) tutkimukset New Yorkissa ja muualla USA:n itäranneilla puhuttavasta englannista. Labov pystyi osoittamaan, että kielen aiemmin satunnaisena pidetty variaatio onkin sosiaalisesti strukturoitunutta. Labovin pioneerityön pohjalta muotoutui (kvantitatiivisen) sosiolingvistisen variaationanalyysin suuntaus (esim. Trudgill 1974; Thelander 1979; Milroy 1981), joka varsinkin Suomessa on aiemmin käsitetty jopa sosiolingvistiikan synonyymiksi (Nuolijärvi 2000: 17). Suomessa variaationanalyysi kattoi alussa suuren osan (1970–90-luvuilla tehdystä) sosiolingvistiikasta (variaationanalyttisiä tutkimuksia esim. Mielikäinen toim. 1980, 1981; Suojanen & Suojanen toim. 1982; Paunonen 1995 [1982]; Nuolijärvi 1986; Palander 1987; Nahkola 1987; Juusela 1989; Mantila 1992). Sen rinnalla kuitenkin myös kielisosiologia oli tärkeä tutkimusala (ks. kokoavasti Paunonen 2009). Muualla maailmassa variaationanalyysin rinnalla vaikutti muitakin sosiolingvistisiä suuntauksia, kuten juuri vuorovaikutussosiolingvistiikka.

Variaationanalyysissa tarkastellaan kielenpiirteiden variaatiota suhteessa puhujan tai puhujajoukon sosiolingvistisiin taustamuuttujiin, kuten ikään, sukupuoleen ja sosiaaliryhmään. Keskeisiä käsitteitä ovat variaabeli ja variantti. Variaabelilla tarkoitetaan jotakin kielellistä piirrettä tai ilmiötä, joka varioi, vaikkapa suomen yksikön 1. persoonan pronomini tai yleiskielen *d:n*

⁸ Suomennosta *vuorovaikutussosiolingvistiikka* on tietojeni mukaan ehdottanut ensimmäisenä Heini Lehtonen, ja se on vakiintunut 2010-luvulla (esim. Mononen 2013; Lehtonen 2015b; Priiki 2017). Aiemmin suuntauksesta on käytetty myös suomenkielisiä nimityksiä *interaktionistinen sosiolingvistiikka* tai *vuorovaikutuksen sosiolingvistiikka* (esim. Suojanen 1982: 11; Nuolijärvi 2000: 15–16).

edustus. Variantit puolestaan ovat näiden konkreettisia esiintymiä: esimerkiksi yksikön 1. persoonan pronomini voi edustua esimerkiksi variantteina *minä*, *mä*, *mää* ja *mie* ja yleiskielen *d* variantteina *d*, *r*, *l* ja *Ø* (esim. muodoissa *lähden* ~ *lähren* ~ *lählen* ~ *lähen*). Mitä tahansa kielellistä variaatioilmiötä ei voi tarkastella variaabelina, vaan käsitteelle on aikanaan määriteltävä tarkkoja kriteerejä. Esimerkiksi Thelander (1979) on määrittänyt murteiden tasoittumista analysoitaessa tutkittavien piirteiden ehdot seuraavalla tavalla, jota fennistiikassakin on tapauskohtaisesti soveltaen noudatettu (esim. Nuolijärvi 1986: 41–43): 1) vaihtelun on tapahduttava murteellisen muodon ja yleis(puhe)kielisen muodon välillä, ja näiden on oltava helposti erotettavissa; 2) kielenpiirteen on oltava suhteellisen yleinen; 3) variaabeli on voitava määrittää mahdollisimman vähäisin kontekstuaalisin eli kielensisäisin rajoituksin; 4) piirteen frekvenssin tulee olla mahdollisimman riippumaton esimerkiksi puheenaiheesta tai aineistotyyppistä (mts. 65). Lisäksi taustalla on vaikuttanut Labovin (1966: 49) ihanne siitä, että piirteen variaation olisi oltava ainakin jossain määrin puhujan tietoisien kontrollin ulottumattomissa. Tämän vaatimuksen tarpeellisuutta on toisissa tutkimusasetelmissa kuitenkin kyseenalaistettu (esim. Paunonen 1982: 65–66; Nuolijärvi 1986: 43). Variaabeli-käsitteen rajoja on problematisoitu paljonkin, mihin palaan myöhemmin tässä luvussa. Käytännössä variaationanalyysin kehiksessä tarkastellut kielenpiirteet ovat olleet suomessa enimmäkseen äänne- ja muotopiirteitä, muissa kielissä (esim. englantia) paljon myös foneettisia piirteitä (tästä jo esim. Mielikäinen 1980: 21; Paunonen 1982: 66). Suomen kielen osalta tarkasteltavien kielenpiirteiden valintaa on ohjannut variaabeli-käsitteen vaatimusten ohella se, että sosiolingvistiikkaa varhaisempi dialektologinen tutkimus oli kerännyt huomattavan paljon tietoa nimenomaan äänne- ja muotopiirteistä (Mustanoja 2011: 56, alaviite 45).

Vuorovaikutussosiolingvistiikan pioneereja oli John Gumperz (1982), joka esitti, että kaikkea kielessä ilmenevää variaatiota ei pystytä selittämään kvantitatiivisin keinoin variantin ja taustamuuttujan funktiona. Kielen variaatiota ja resursseja tarkastellaan osana sosiaalista kanssakäymistä selvittämällä, mitä variaatiolla tehdään vuorovaikutuksessa ja millaisia merkityksiä puhujat itse antavat kielellisille piirteille tai ilmiöille. (Mts. 26–29; ks. myös Lehtonen 2015b: 31).

Rampton (2006) on määritellyt nykyaikaisen vuorovaikutussosiolingvistiikan tutkimusalaksi, jonka juuret ulottuvat dialektologiaan, pragmatiikkaan, keskusteluanalyysiin, etnografiaan ja goffmanilaiseen vuorovaikutusanalyysiin. Gumperz (1986) korostaa näiden lisäksi lingvistisen antropologian merkitystä. Vuorovaikutussosiolingvistiikka tutkii yleensä kasvokkaistilanteita, joiden osallistujilla on usein epäsymmetrinen suhde kulttuuriin resursseihin tai valtaan. Aineistona käytetään autenttisia ääni- tai videotallennettuja vuorovaikutustilanteita, ja aineistoa voidaan täydentää osallistuvalla havainnoinnilla tai retrospektiivisillä haastatteluilla. Tarkoituksena on tuottaa yksityiskohtaisia analyyseja vuoro vuorolta etenevistä vuorovaikutustilanteista. Analyysin

kohteena voi olla monentyyppisiä ilmiöitä ääntämisestä ja kielipolista aina vuorovaikutuksen rakentumiseen ja sosiaalisiin verkostoihin. (Mts. 23–24.)

Ramptonin (2006: 24) sanoin vuorovaikutussosiolingvistiikka näkee vuorovaikutuksen ensisijaisena paikkana, jossa sosiaalisia suhteita ja identiteettejä rakennetaan, uusinnetaan ja muokataan. Mikrotason keskustelussa ovat siis läsnä myös makrotason laajemmat tai ajallisesti hitaammat sosiaaliset prosessit sekä osallistujien vakiintuneet identiteetit, jotka voivat kuitenkin myös muokkaantua ja uusiutua vuorovaikutuksen kulussa. Sosiaalinen todellisuus nähdään vuorovaikutuksessa rakentuvana ja uusiutuvana, ei ulkoa annettuna entiteettinä, johon puhujat eivät pystyisi vaikuttamaan. (Mts. 24–25.) Kielellisten ilmiöiden analyysillä pyritään selittämään jotain myös tutkittavan yhteisön sosiaalisesta dynamiikasta tai voimasuhteista. (Mts. 34.) Tutkimuskohteeksi on usein valittu aineistosta esiin nousevia kielenilmiöitä, joilla etnografisen havainnoinnin perusteella on sosiaalista indeksistä merkitystä puhujille itselleen (esim. Eckert 2000; Rampton 2006; Snell 2010; Lehtonen 2015a ja b). Aineistona saatetaan hyödyntää myös puhujien omia metapragmaattisia kommentteja kyseisistä piirteistä, tai sellaisia voidaan elisitoida ns. retrospektiivisissä haastatteluissa (esim. Lehtonen 2015b: 86–88). Käsillä oleva tutkimus on siinä mielessä erilainen, että aineistoa ei ole aikanaan kerätty juuri tätä tutkimusta silmällä pitäen eikä tutkija ole itse tehnyt etnografista työtä. Direktiivit nousivat kuitenkin tutkimuskohteeksi nimenomaan aineiston tarkastelun pohjalta, koska ne olivat siinä niin yleinen ja salientti ilmiö.

Fennistiikan piirissä vuorovaikutuksen näkökulman toi sosiolingvistiikkaan ensimmäisenä Lappalainen (2004, 2008), joka yhdistelee tutkimuksissaan variaationtutkimuksen ja keskusteluanalyysin menetelmiä. Aineistossa esiintyvää äänne- ja muoto- ja sanastopiirteiden variaatiota selitetään sen kautta, mitä varianteilla tehdään vuorovaikutuksessa (Lappalainen 2004). Myöhemmin ja eksplisiittisemmin vuorovaikutussosiolingvistiikkaa ovat, kukin omilla painotuksillaan, hyödyntäneet suomen kielen tutkimuksessa ainakin Mononen (2013), Lehtonen (2015a, 2015b) ja Priiki (2017). Lähimmäksi käsillä olevaa tutkimusta tulevat Lappalaisen (mt.) ja Priikin (mt.) tutkimukset, joissa analysoidaan kielessä ilmenevää variaatiota. Molemmat ovat tutkineet kielen rakenteellista vaihtelua, perinteisten variaabelien rajamaille tai ulkopuolelle sijoittuvia ilmiöitä, kuten pyyntöjä ja itse viittaamisen keinoja (Lappalainen 2008, 2015a) ja henkilöviitteisiä 3. persoonan pronomineja (Priiki 2017).

Suoria malleja direktiivien tai muidenkaan syntaktis-pragmaattisten ilmiöiden tarkastelulle (vuorovaikutus)sosiolingvistisestä näkökulmasta ei kuitenkaan ole olemassa. Direktiivejä ei ymmärrettävästi ole juurikaan tarkasteltu sosiolingvistisen variaationanalyysin piirissä, koska ne eivät taivu variaabelin ja variantin käsitteisiin (näiden määrittelystä esim. Thelander 1979: 65; Labov 1966: 49). Keskustelusta ei voi osoittaa kaikkia niitä kohtia, joissa direktiivin olisi mahdollista esiintyä. Koska ne ovat tyyppillisesti vierusparin etujäseniä, niitä voi tavata lähes missä tahansa keskustelun vaiheessa ja toisaalta niitä ei välttämättä aina esitetä sellaisissa paikoissa,

joissa ne olisivat odotuksenmukaisia. Kaikista mahdollisista direktiivirakenteista ei myöskään voi laatia kattavaa listaa, sillä käytännössä mikä tahansa rakenne tai lausuma voi tilanteisesti toimia direktiivinä. Toisaalta edes kaikki imperatiivit eivät automaattisesti toimi keskustelussa direktiivin funktiossa (esim. Lauranto 2014: 24–26; Forsberg 2019; Artikkelit I s. 197, alaviite 7), joten tiettyjen rakenteiden poimiminen aineistostakaan ei vielä riitä kaikkien direktiiviesiintymien löytämiseksi vaan siinä tarvitaan aina tilannekohtaista tulkintaa.

On haastavaa määritellä, mikä olisi se ydinaines, joka kielenpiirteessä – esimerkiksi direktiivissä – varioi ja miten pitkälle kielen eri tasoilla variaabelin ideaa voidaan soveltaa. Labov (1972: 271) esitti, että varianttien tulisi olla referentiaaliselta merkitykseltään ja totuusarvoltaan identtisiä mutta sosiaaliselta ja tyyliarvoltaan erilaisia: variaatio olisi siten "saman asian sanomista" eri tavoilla. Labov käyttää kuitenkin esimerkkeinä fonologisia piirteitä eikä ota kantaa siihen, voiko määritelmää soveltaa esimerkiksi syntaksin tai sanaston tasolle. Beatriz Lavandera (1996 [1978]) toteaa klassikkoartikkelissaan "Where does the sociolinguistic variable stop?", että syntaksin ja pragmaattikankin tasoilla esiintyy sosiaalisesti ja tyyllillisesti merkittävää variaatiota, mutta pitää varsinaisen variaabelin käsitteen soveltamista niihin ongelmallisena. Variaatio on siis ilmiö, joka kattaa kaikki kielen tasot, kun taas variaabeli on tutkijan työkalu, jolla voi operoida lähinnä fonologisten ja morfologisten vaihteluilmiöiden parissa. Lavandera esittää, että syntaktisten ja pragmaattisten ilmausten variaatiota voisi vertailla funktionaalisen vastaavuuden näkökulmasta. Hän ei siten edellytä ilmauksilta samaa totuusarvoa ja referentiaalista merkitystä, vaan joustavammin samaa funktiota keskustelussa. Romaine (1984) toteaa, että syntaksin ja pragmaattikan alueella on ongelmallista puhua varianteista ja variaabeleista, koska "varianteilla" (esim. *Close the window!* ja *Would you close the window?*) on lähtökohtaisesti erilaiset referentiaaliset merkitykset. Sen sijaan niitä voidaan ajatella erilaisina tapoina saavuttaa sama kommunikatiivinen päämäärä. Yksi ja sama kommunikatiivinen aikomus voi realisoitua erilaisina rakenteina. Toisinpäin käännettynä tämä tarkoittaa, että yksi ja sama kielellinen rakenne (esim. *I'm cold*) voi edustaa useita kommunikatiivisia päämääriä, esimerkiksi toteamusta tai käskyä.

Kiesling (2011: 16–17) puolestaan esittää, että lingvistinen variaabeli olisi laajimmassa mielessä yhtä kuin mikä tahansa puheessa tehtävä valinta tietyssä puheyhteisössä. Näin laajan ja liberaalin määritelmän soveltaminen käytäntöön on kuitenkin hyvin hankalaa.

Pragmaattisten ilmiöiden tasolla on siis variaatiota⁹, mutta ei variantteja eikä variaabeleita. Tällä on nähdäkseni kaksi seurausta pragmaattisia variaatioilmiöitä käsittelevälle sosiolingvistiselle tutkimukselle. Ensinnäkään niistä ei voi tehdä kvantitatiivista variaationalyysia, sillä ainoastaan

⁹ Huomionarvoista on, että variaatio ei ole yksinomaan sosiolingvistiikan käsite vaan sitä käytetään myös esimerkiksi vuorovaikutuslingvistiikan piirissä (esim. Savijärvi 2011: 73 ja siinä mainitut viitteet; Voutilainen 2016: 375–376; Suomalainen 2020).

variaabelin yläkäsite antaa edellytykset käsitellä variantteja kvantitatiivisin menetelmin. Esimerkiksi direktiiviset rakenteet eivät ole samalla lailla kaikissa konteksteissa keskenään vaihdettavissa kuin vaikka yksikön 1. persoonan pronominit variantit (*mä, mää, minä, mie* jne.).¹⁰ Tulosten harkittu kvantifiointi eli esittäminen (myös) numeerisessa muodossa ja suhteuttaminen kielenulkoisiin muuttujiin on mahdollista, mutta se edellyttää huolellista kvalitatiivista analyysia, menetelmän rajoitusten pohtimista ja tulosten suuntaa-antavan luonteen ymmärtämistä.

Toiseksi: jos varioivilla rakenteilla on sama funktio keskustelussa mutta ei samaa referenssiä tai totuusarvoa, ei suljeta pois sitä, että niillä voi samanaikaisesti olla muitakin funktioita (esimerkiksi informaation tarjoaminen) ja siten rakenteiden esiintymiskontekstit ovat vain osittain päällekkäisiä. Sen lisäksi, että esimerkiksi imperatiivi ja kysymysmuotoinen direktiivi ovat keskenään vaihdettavissa vain harvoissa konteksteissa, on hyväksyttävä se, että kaikki imperatiivin esiintymät eivät edes edusta sitä ”variaabelia”, jota tutkimuksessa tarkastellaan. Aineiston lausumia ei voi kategorisoida pelkän muodon tai esiintymiskontekstin perusteella vaan aina on pohdittava, mikä on niiden funktio keskustelussa. Tällainen kategorioiden avoimuus ja tulkinnanvaraisuus on varsin kaukana kvantitatiivisen variaation tutkimuksen peruslähtökohdista.

Miten sitten käytännössä tarkastelen direktiivejä vuorovaikutus-sosiolingvistiikan kehityksessä tässä tutkimuksessa? Ensinnäkin olen poiminut tutkittavat kielelliset yksiköt eli direktiivilausumat aineistosta yksi kerrallaan sillä perusteella, että ne toimivat vuorovaikutuksessa direktiivin funktiossa: kuulija (asiakas) kohtelee puhujan (virkailijan) lausumaa direktiivinä (ks. tarkemmin lukuja 3.1 ja 4.1). Tässä hyödynnän aineiston tarkastelussa keskusteluanalyysia – vasta se, miten kuulija tulkitsee edeltävän vuoron, määrää tämän funktion keskustelussa. Toisaalta virkailijan esittämä direktiivi ilmaisee hänen tulkintaansa aiemmasta vuorovaikutuksen kulusta ja suuntautumisesta tiettyihin (siinä mahdollisesti esille tulleeisiin) seikkoihin. Esimerkiksi virkailijan direktiivissä *nii kyl sun täytyy pankista kuitenkin pyytää joku* [todistus] (Kotus T943) näkyy, että virkailija orientoituu muun muassa asiakkaan aiempaan vastahakoisuuteen noudattaen direktiiviä (*kuitenki*), toiminnon välttämättömyyteen (*täytyy*) ja siihen, että tilannetta ei käsitellä yleisellä tasolla vaan kyseisen asiakkaan uniikkina elämäntilanteena (*sun*) (ks. tarkemmin esim. 7, luku 4.2.4). Sen lisäksi, että virkailija puhuessaan tekee tulkintoja aiemmasta vuorovaikutuskontekstista, hän voi samalla myös muokata ja uudistaa kontekstia osoittaessaan suuntautumisesta tiettyihin asioihin ja jättäessään toisia asioita käsittelemättä (ns. kaksoiskontekstuaalisuus, esim. Heritage 1996 [1984]; ks. myös alaluku 3.2.3). Keskusteluja analysoimalla olen hahmotellut aineiston direktiivirakenteille tyypillisiä kontekstipiirteitä, ns. kotiympäristöjä (luvut 4.2.1–4.2.7).

¹⁰ Toisaalta mainitut pronominivariantitkaan eivät ole sosiaaliselta merkitykseltään ja konnotaatioiltaan samanlaisia, vaikka niillä on sama referentiaalinen merkitys (ks. myös lukua 5.6).

Tavoitteeni on kuitenkin osoittaa, että myös keskustelun sekventiaalista rakennetta laajemmalla kontekstilla, esimerkiksi puhujien ominaisuuksilla (ikä, sukupuoli, etninen tausta ym.), voi olla merkitystä tarkasteltavien rakenteiden variaatiolle, vaikka niihin ei eksplisiittisesti viitattaisi keskustelussa. Tätä lähestyn luvussa 4.3 tarkastelemalla rakenteiden variaatiota suhteessa muutamiin taustamuuttujiin. Pyrin osoittamaan, että direktiivien variaatioon vaikuttavat tilanteiset tekijät (esim. direktiivin toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät) ja puhujien pysyvät sosiaaliset ominaisuudet eivät itse asiassa ole niin kaukana toisistaan, kuin usein on ajateltu, vaan ikään kuin saman asian eri puolia. Tilanteisten tekijöiden merkitys tulee esiin vuorovaikutustilanteen sekventiaalisessa analyysissä ja sosiaalisten ominaisuuksien merkitys lähinnä laajemman aineiston kvantitatiivisessa tarkastelussa, mutta nämä kaksi puolta kietoutuvat toisiinsa monin tavoin. Aineiston lähianalyysi ei yksin selitä kaikkea, vaan lisäksi tarvitaan välimatkan kasvattamista, laajemman aineiston tarkastelua etäämpää, jotta erotetaan sociolinguististen taustamuuttujien vaikutus. Se, *miten* näiden taustamuuttujien vaikutus toimii, voidaan taas osoittaa vain tarkan vuorovaikutusanalyysin kautta.

Mikro- ja makrotasojen yhdistäminen ja niiden aito vuoropuhelu samassa tutkimuksessa ei välttämättä ole yksinkertaista. Direktiivit ovat kuitenkin ilmiö, jossa mikrotason kielipilliset rakenteet heijastavat puhujien makrotason ymmärrystä tilanteen luonteesta ja osallistujien rooleista (ks. Rampton 2006: 24–25). Niiden mikrotason tarkastelussa olen hyödyntänyt keskusteluanalyysia ennen muuta menetelmänä ja työkaluna, mutta en ole sitoutunut kaikkiin sen teoreettisiin lähtökohtiin. Tämä näkyy selvimmin siinä, että en rajaa analyysiani pelkästään vuorovaikutuksen kulussa esille tuleviin seikkoihin vaan ymmärrän kontekstin laajempaan: siihen kuuluvat myös esimerkiksi yhteiskunnallinen todellisuus sekä keskustelijoiden sosiaaliset ominaisuudet ja henkilöhistoria. Puhujien sosiaaliset ominaisuudet (sosiaaliset taustamuuttujat) – ikä, sukupuoli, sosiaaliryhmä, koulutus, etninen tausta ym. – vaikuttavat siihen, millaisia direktiivejä puhuja esittää muille ja millaisia direktiivejä hänelle itselleen esitetään. Samoin siihen vaikuttavat tilannekohtaiset sosiaaliset roolit, jotka tuovat mukanaan erilaisia velvollisuuksia ja oikeuksia; onko puhuja tilanteessa esimerkiksi asiakkaana vai työntekijänä, asiantuntijana tai muuna instituution edustajana.

Tutkimukseni on etupäässä laadullinen: tarkastelen kielellisiä rakenteita esiintymiskonteksteissaan erilaisissa mikrotason vuorovaikutustilanteissa. Laadullisen analyysin tueksi esitän lisäksi myös numeerisia tietoja muun muassa eri rakenteiden yleisyydestä ja niiden suhteesta kielenulkoisiin tekijöihin, lähinnä puhuteltavan ikään. Vuorovaikutusanalyysi on perusteellisuudessaan melko hidasta ja tilaa vievää, eikä siinä siten ole mahdollista käsitellä kovin monia aineistoesimerkkejä. Kvantifiointi lisää analyysin yleistettävyyttä, ja aineistosta muodostuu tarkempi ja monipuolisempi kuva. En kuitenkaan tee varsinaista kvantitatiivista tutkimusta, jossa käytettäisiin tilastotieteellisiä menetelmiä. Melko kevytkin kvantifiointi riittää tässä tapauksessa kontekstualisoimaan tutkittavia ilmiöitä

ja esittämään aineiston eri direktiivirakenteiden yleisyyden tai harvinaisuuden suhteessa muihin rakenteisiin (ks. kvantifioinnin ja kvantitatiivisen tutkimuksen erosta esim. Voutilainen 2016; kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen analyysin yhdistämisestä kielitieteessä esim. Vaattovaara 2009: 46–48). Aineiston käsittelyä ja taulukointia kuvaan tarkemmin vielä luvussa 4.1.

2.2.2 INSTITUTIONAALISEN VUOROVAIKUTUKSEN TUTKIMUS

Kielitieteen piirissä tutkittavat keskustelut ja vuorovaikutustilanteet voidaan jakaa kahteen pääryhmään: arkikeskusteluihin ja institutionaaliin keskusteluihin (esim. Drew & Heritage 1992). Arkikeskustelua eli esimerkiksi ystävien, tuttavien tai perheenjäsenten kanssa käytävää keskustelua on pidetty perustyyppinä ja vuorovaikutuksen ensisijaisena muotona, joka läpäisee ihmisen elämän syvimmin ja johon puhumaan oppiva lapsi ensimmäisenä sosiaalistuu. Lisäksi se on monimuotoisempaa ja vapaampaa kuin institutionaalinen keskustelu. Institutionaalinen keskustelu – joko maallikon ja instituution edustajan välinen tai instituution sisäinen keskustelu – on siihen verrattuna säädellympää ja tunnusmerkkistä. Se ei kuitenkaan ole huonompaa tai vähämerkityksisempää kuin arkikeskustelu: sillä on vain erilaiset säännöt ja esiintymisympäristö. (Raevaara, Ruusuviiri & Haakana 2001: 14–15.) Raja arkisen ja institutionaalisen keskustelun välillä ei aina ole jyrkkä, ja samassa keskustelussa voi olla molempien piirteitä. Kaikkia keskustelun vaiheita ei välttämättä ole mielekästä määritellä sen enempää institutionaalisiksi kuin arkikeskusteluiksi. (Drew & Heritage 1992: 21; Raevaara & Sorjonen 2006: 125).

Institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa yksi tai useampi osallistuja toimii jonkin instituution (koulun, terveysaseman, poliisilaitoksen, Kelan tms.) edustajana ja hänen institutionaalinen tai ammatillinen identiteettinsä on relevantti. Instituutiot "puhutaan" esiin vuoro vuorolta rakentuvassa keskustelutilanteessa (Heritage 1996 [1984]: 290; Raevaara ym. 2001: 13; Heritage & Clayman 2010: 27–32). Toisaalta institutionaalisen keskustelun osallistuja saattaa myös pyrkiä häivyttämään institutionaalista rooliaan ja hämärtämään rajaa esimerkiksi asiantuntijan ja maallikon välillä. Pelkkä tapahtumapaikka ei riitä tekemään keskustelusta institutionaalista, vaan keskeistä on instituutioon ja rooliin orientoituminen: työpaikan seinien sisäpuolella voidaan käydä myös arkisia keskusteluja. Vastaavasti institutionaalinen vuorovaikutustilanne saattaa sijoittua vaikka asiakkaan kotiin tai julkiselle paikalle.

Drew'n ja Heritagen (1992) mukaan institutionaalisia keskusteluja määrittää ainakin kolme tyypillistä piirrettä: 1) niillä on institutionaalisesti relevantti päämäärä, 2) keskustelun kulkua säätelevät tietyt rajoitteet ja 3) keskustelussa käytetään instituutioille tyypillisiä tulkintakehyksiä (mts. 22–25; ks. myös Raevaara ym. 2001: 17). Päämäärä voi olla esimerkiksi asiakkaan

palveleminen, potilaan vaivan tutkiminen ja hoitaminen, tietyn asiasisällön käsittely oppitunnilla tai työntekijän kehityskeskustelun käyminen. Arkikeskusteluilla ei useinkaan ole mitään selkeää päämäärää, ja jos sellainen on, se ei ole institutionaalisesti relevantti. Institutionaalisissa keskusteluissa niille ominaiset rajoitteet voivat säädellä esimerkiksi vuorojen vaihtumista tai sitä, kuka saa johtaa keskustelua ja ottaa esille uusia topiikkeja. Tulkintakehysten erilaisuus puolestaan liittyy erityisesti siihen, miten ammattilaisen toimintaa keskustelussa tulkitaan. Instituution edustaja (esimerkiksi lääkäri tai sosiaalityöntekijä) ei yleensä ilmaise omia tunteitaan tai mielipiteitään tai kerro henkilökohtaisista asioistaan yhtä vapaasti kuin potilas tai asiakas, mutta tätä epäsymmetriaa ei tavallisesti kohdella keskustelun tasolla poikkeavana piirteenä eikä sillä ole vaikutusta keskustelun etenemiseen. (Drew & Heritage 1992: 22–25, 45–47.)

Institutionaaliset vuorovaikutustilanteet ovat yleensä arkikeskusteluja epäsymmetrisempiä myös suhteessa tietoon tai valtaan. Osallistujilla voi olla erilainen pääsy tilanteessa (esim. oppitunnilla, lääkärin vastaanotolla) tarvittavaan tietoon, tai he voivat olla valtahierarkiassa eri tasoilla. Tämä on yksi ilmiöistä, joissa niin sanotut institutionaalisuuden sormenjäljet (Drew & Heritage 1992) tyypillisesti näkyvät. Institutionaalisuus voi ilmentyä missä tahansa keskustelun piirteessä, mutta aiemmissa tutkimuksissa on nostettu erityisesti esiin viisi ilmiötä: 1) sanojen ja kieliopillisten muotojen valinta, 2) vuorojen muotoileminen, 3) sekvenssien rakenne, 4) keskustelun kokonaisrakenne ja 5) sosiaaliset suhteet ja sitä kautta vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys. (Drew & Heritage 1992: 28–53; ks. myös Raevaara 2001: 20–21.) Institutionaalisten tilanteiden kirjo on kuitenkin laaja, ja niiden muodollisuusaste vaihtelee (Drew & Heritage 1992). Muodollisimmilla tilanteilla, kuten oikeusistunnolla tai perinteisellä opettajaohjoisella opetustilanteella, on tarkkaan säädeltä rakenne, joka määrittää puhujien vuorottelua ja esimerkiksi oikeutta esittää kysymyksiä. Epämuodollisten tilanteiden rakenne ja vuorottelukäytänteet eivät ole näin kaavamaisia. Vaikka niihinkin yleensä sisältyvät tietyt osat, osien järjestys ei ole aina kiveenhakattu ja puhujilla on vapaammat oikeudet esittää kysymyksiä tai avata uusia topiikkeja. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi lääkärin vastaanotto, asiakaspalvelutilanteet sekä monet työpaikan sisäiset vuorovaikutustilanteet, kuten neuvottelut ja kehityskeskustelut.

Koska arkikeskustelua pidetään keskustelun perustyyppinä, keskustelunanalyttinen tutkimus keskittyi aluksi pitkälti siihen. 1990-luvulle tultaessa arkikeskusteluja tutkimalla oli jo saatu paljon tietoa keskustelun lainanalaisuuksista, kuten vuorottelusta ja vieruspareista. Kiinnostus institutionaalisia keskusteluja kohtaan on siitä alkaen ollut vireää (esim. Drew & Heritage 1992; Ruusuvuori, Haakana & Raevaara toim. 2001; Heritage & Clayman 2010; Koivisto & Niemi 2020). Myös tallennus- ja erityisesti videointitekniikan kehittyminen on omalta osaltaan helpottanut institutionaalisten keskustelujen tarkastelua. Institutionaalisten keskustelujen tutkimuksella on nähty myös käytännön hyötyjä ja soveltamismahdollisuuksia, kuten asiakaspalvelun kehittämistä (esim.

Raevaara ym. 2013) tai piilevien valtarakenteiden ja -neuvottelujen näkyväksi tekemistä (Stevanovic & Peräkylä 2012; Stevanovic 2013).

Kelan asiakaspalvelutilanteissa institutionaalisuus näkyy muun muassa siten, että tilanteilla on selkeä päämäärä. Asiakas tulee Kelan toimistoon, koska tarvitsee neuvoja jonkin etuuden hakemisessa tai tietoa siitä, mitä etuuksia hänen on mahdollista hakea. Virkailijan tehtävä on tarjota neuvoja ja tietoa tai ohjata asiakas tarvittaessa toisen tahon – esimerkiksi työvoimaviranomaisen – puoleen, jossa ongelma voidaan ratkaista. Näin tehdessään virkailija toimii Kelan eli instituution edustajana eikä yksityishenkilönä. Osaksi tämän seurauksena tilanne on tietyllä tavalla epäsymmetrinen: virkailijalla on työnsä (ja koulutuksensa) puolesta enemmän tietoa Kelan etuuksista, niiden hakemiskäytänteistä ja sosiaalilainsäädännöstä kuin asiakkaalla. Toisinaan tiedollinen epäsymmetria (esim. Drew 1991) voi toimia myös vastakkaiseen suuntaan: asiakkaalla voi olla jostakin yksittäisestä etuudesta jopa parempi tietämys kuin virkailijalla, jonka työnkuvaan kuuluu tietää kaikesta jonkin verran. Lisäksi asiakkaalla on kokemuseräistä tietoa omasta elämäntilanteestaan, johon virkailijalla ei ole samanlaista pääsyä.

Asiakkaan ja virkailijan suhteen valtahierarkia ei ole yksiselitteinen. Virkailija edustaa kyllä instituutiota, jolla on valta tehdä asiakkaan elämään vaikuttavia viranomaispäätöksiä. Päätöksenteko on kuitenkin eriytetty asiakaspalvelusta, joten toimistossa palveleva virkailija ei yleensä itse tee varsinaista etuuspäätöstä vaan tavallisesti vain antaa asiakkaalle toimintaohjeita ja ottaa hakemuksen vastaan (Heinonen 2009: 27). Virkailija on keskeinen välittäjä asiakkaan ja viranomaisinstituution välillä: hän neuvoo asiakkaita etuudenhakuprosesseissa ja välittää tietoa esimerkiksi säädöksistä asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä. Virkailijan roolissa on toisaalta asiakaspalvelijan, toisaalta asiantuntijan piirteitä. Siksi tilanteen voi hahmottaa myös niin päin, että asiakkaalla on enemmän valtaa, koska hän on tullut toimistoon hakemaan jotakin tiettyä tietoa tai palvelua ja virkailijan velvollisuus on vastata hänen tarpeisiinsa. (Kelan virkailijan toimenkuvan muuttumisesta ja monitahoisuudesta, ks. Heinonen 2009.)

Kelan asiakaspalvelutilanteet sijoittuvat institutionaalisten keskustelujen asteikolla epämuodollisempaan päähän: asiakkaan ja virkailijan vuorojen sisältöä tai järjestystä ei ole säädelty eikä keskustelulla ole tarkkaa ennalta määrättyä rakennetta. Molempien on esimerkiksi mahdollista esittää toiselle osapuolelle kysymyksiä ja jopa direktiivejä, mutta kuten edellä totesin, virkailijat esittävät direktiivejä monin verroin enemmän kuin asiakkaat. Rakenteen vapaudesta huolimatta aineiston tilanteisiin sisältyvät yleensä tietyt osat: tervehdykset, käynnin syyn esittäminen (= palvelun tai tiedon pyytäminen), pyynnön täyttäminen, jatkotoimista sopiminen sekä tavallisesti myös kiitokset ja hyvästelyt. Lisäksi niissä saattaa esiintyä muun muassa rupattelua. (Raevaara & Sorjonen 2006: 127–130, 143–148.) Tämä kertoo siitä, että useimmilla ihmisillä on ainakin jossain määrin yhtenevä käsitys siitä, millä tavalla Kelassa asioidaan. Kun asiakas hoitaa asioitaan Kelan tiskillä tai virkailija palvelee häntä, molemmat samalla "tekevät Kelassa

asiointia": ilmaisevat omia käsityksiään siitä, miten Kelassa toimitaan, mitä asioita siellä käsitellään odotuksenmukaisina ja mitä poikkeavina jne. Näin molemmat osapuolet puhuvat "kelamaisuutta" eläväksi. Omissa mielikuvissa elävää tilannetyyppiä voidaan uusintaa toistamalla tiettyjä oletuksia, mutta asiakas tai virkailija voi myös orientoitua toisin ja pyrkiä aktiivisesti muokkaamaan tilannetta toisentyypiseksi kielellisillä valinnoillaan.

3 DIREKTIIVIT

Tässä luvussa käsittelen sitä, miten direktiivejä on tarkasteltu aikaisemmassa tutkimuksessa. Alaluvussa 3.1 esittelen erilaisia direktiivin määritelmiä, rajaamista ja kielellisiä tuntomerkkejä ja selvitän lyhyesti, millaista direktiivinäkemyistä itse sovellan tässä työssä.¹¹ Alaluvussa 3.2 puolestaan esittelen, millä tavoin eri tutkimusperinteet ovat käsitelleet direktiivejä. Alaluvussa 3.3 teen vielä katsauksen siihen, minkä tekijöiden kautta direktiivien rakenteellista variaatiota on eri tutkimusperinteiden piirissä selitetty.

3.1 DIREKTIIVIN MÄÄRITTELEMINEN

Tässä tutkimuksessa käytän direktiivi-termiä fennistisen tutkimusperinteen mukaisesti laajassa merkityksessä eli yläkäsitteenä kaikille ohjaileville toiminnoille. *Iso suomen kieliooppi* (ISK 2004 § 1645) määrittelee direktiivin olevan "ohjaileva lausuma, jolla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla". ISK luettelee peräti 16 erilaista direktiivien funktiota: käsky, kieltä, kehoitus, pyyntö, ohje, neuvo, suositus, varoitus, ehdotus, muistutus, suostuttelu, kutsu, tarjous, lupa, toivotus sekä vastaus pyyntöön. Partitiivimuoto (*funktioita*) implikoi, että lista ei välttämättä sisällä kaikkia ajateltavissa olevia funktioita. Lisäksi tekstissä mainitaan, että ryhmät ovat osittain päällekkäisiä ja spesifisyydeltään erilaisia. (Mp.)

Direktiivi-termi (engl. *directive*) on lähtöisin puheaktiteoriasta, joka oli alkujaan filosofian tutkimushaara ja jota käsittelen tarkemmin luvussa 3.2.1. Termin vakiinnuttaja John R. Searle jakoi puheaktit eli kielellä toteutettavat teot viiteen kategoriaan: assertiivit, direktiivit, ekspressiivit, komissiivit ja deklaratiiivit (ks. tarkemmin luku 3.2.1). Direktiivillä tarkoitetaan puheaktiteoriassa lausumaa, jolla puhuja pyrkii saamaan kuulijan toimimaan tietyllä tavalla, kuten pyyntöä, käskyä, kysymystä tms. (Searle 1981 [1979]: 13–14.)

Nykyisin direktiivi-termiä käytetään kielitieteessä kahdessa eri merkityksessä. Laajempi merkitys on suunnilleen sama kuin alkuperäisessä puheaktiteoriassa eli yläkäsite, joka kattaa kaikki ohjailevat toiminnot, muun muassa pyynnöt, käskyt, neuvot ja ohjeet (esim. Ervin-Tripp 1976; ISK 2004; Goodwin 2006; Honkanen 2012; Lauranto 2015). Kysymyksiä kuitenkin pidetään nykyään yleensä omana kategorianaan eikä enää lueta direktiiveihin.

¹¹ Luvussa 4.1 esitän tarkemmin, konkreettisten esimerkkien kautta, millä perusteilla olen poiminut direktiivit aineistostani.

Tällainen direktiivi-termin merkitys on vakiintunut fennistiseen tutkimusperinteeseen (ks. esim. ISK 2004 § 1645–1677; Lappalainen 2004: 203–210; Honkanen 2012; Marsden & Holmes 2014; Lauranto 2015).¹² Toinen, suppeampi merkitys, jota käytetään etenkin englanninkielisessä kirjallisuudessa, on yksi ohjailevien toimintojen tyyppi, tietynlainen kehotus tai käsky (esim. Vine 2009; Craven & Potter 2010: 419–426; Antaki & Kent 2012: 878). Esimerkiksi Craven ja Potter (mas. 420) pitävät direktiiviä eri toimintona kuin pyyntöä (*request*) ja määrittelevät direktiivin toiminnoiksi, jossa puhuja käskee (*tells*) kuulijan tehdä jotakin ja jonka projisoima reaktio on käskyn noudattaminen.

Jos ja kun direktiivi rajataan kattamaan vain mainittu kapeampi merkitys, englannin kielestä puuttuu tällä hetkellä yleisesti käytössä oleva kattotermi yläkategorialle, joka käsittäisi kaikki ohjailevat toiminnot eli vastaisi direktiivin alkuperäistä, laajempaa merkitystä. Ervin-Tripp, Guo ja Lampert (1990) esittävät tähän käyttöön kattotermiä *control act*, joka ei kuitenkaan ole ainakaan toistaiseksi kovin vakiintunut. (Vine 2004: 26–27; Zinken 2016: 23–24.)

ISK:ssa (2004 § 1645) todetaan, että direktiivin prototyyppinen ilmaisutapa on imperatiivi- eli käskylause (*tule takaisin*) mutta monia muitakin rakenteita voidaan käyttää direktiiveinä. Näistä mainitaan muun muassa kysymyslause (*puristatko mua käsistä*), indikatiivinen väitelause (*keittelette kahvit*), konditionaalimuotoinen väitelause (*no menisikkö sä peseen kädet nyt*), passiivi (*kierretään*) sekä finiittiverbitön lausuma (*laukaus; avaus laitaan*). (ISK 2004: mp.) Rakennetyyppejä ei jaotella suoriin tai epäsuoriin, vaan kaikkien edellä mainittujen rakenteiden katsotaan olevan konventionaalistuneita. Imperatiivin todetaan edustavan "tunnusmerkitöntä tapaa ilmaista ohjailua" ja olevan merkitykseltään vähiten erikoistunut, mistä syystä se on käyttökelpoinen hyvin monissa konteksteissa (ISK 2004 § 1646). Laurannon (2012) mukaan direktiivit ovat pikemminkin funktionaalinen käyttökategoria kuin kielipöydästä määriteltävä ilmausryhmä (mas. 187).

Keskustelussa direktiivit toimivat yleensä vierusparin etujäsenenä eli edellyttävät kuulijalta kielellistä tai muuten esitettyä reaktiota. Varsinkin permissiiviset eli lupadirektiivit voivat esiintyä myös jälkijäsenenä (esim. A: *saaks mä lainaa tota kynää?* B: ***lainaa vaa***). (ISK 2004 § 1645; ks. myös Sorjonen 2017.)

ISK:n soveltama direktiivin määritelmä (ISK 2004: § 1645) on hyvin laaja ja kattaa keskenään erityyppisiä käyttömerkityksiä, Laurannon (2014: 74) sanoin aktuaalisia tulkintoja, kuten käsky, kehotus, pyyntö ja neuvo. Monia direktiivin käyttömerkityksiä tuntuu yhdistävän lähinnä jonkinlainen löyhä perheyhtäläisyys: niistä on löydettävissä joitakin yhteisiä piirteitä, mutta jokaisessa on myös omia tyyppiominaisuuksiaan. Määritelmä ei laajuutensa takia myöskään ole aivan helposti sovellettavissa direktiivisten lausumien poimimiseen aineistosta tai ainakaan rajatapausten määrittelemiseen – mitä

¹² Myös fennistisissä tutkimuksissa direktiivi-termiä on määritelty ja rajattu hieman eri tavoin (ks. esim. Lauranto 2014, 2015).

oikeastaan on käskeminen, kehottaminen, pyytäminen tai neuvominen? (ISK:n määritelmän soveltamisen ongelmallisuudesta myös Honkanen 2012: 26–27; Tanner 2012: 60.) Näitä verbejä käytetään ISK:ssa lähinnä yleiskielen merkityksessä eikä tarkemmin määriteltynä tieteellisinä termeinä. Palaan luvussa 4.1 tarkemmin siihen, millä perusteilla olen poiminut direktiivit omasta aineistostani.

Laurannon (2014: 76) mukaan ISK:n direktiivikäsitystä määrittelee ohjailevuus: puhuja pyrkii saamaan kuulijan tekemään jotakin, tyypillisesti jonkin ei-kielellisen teon. Jos yhteiseksi sateenvarjoksi otetaan ohjailevuus, sen alle mahtuvat tosiaan niin käskyt ja kehotukset kuin kutsut, tarjoukset, luvat ja vastaukset pyyntöihin. Jopa toivotuksessa voi katsoa olevan kyse ohjailevuudesta, joka vain on laajennettu koskemaan myös sellaisia toimintoja, joihin kuulija ei voi juurikaan itse vaikuttaa: *voikaa hyvin; pidä hauskaa*. Ohjailevuuden käyttäminen direktiivien määrittelyn yhteisenä nimittäjänä ei toisaalta sulje pois sitä, että direktiivinä käytetyillä lausumilla saattaa samanaikaisesti olla myös muita funktioita kuin ohjailu, esimerkiksi informaation tarjoaminen tai kannanottojen esittäminen (monifunktioisista direktiivisistä lausumista ks. esim. Mandelbaum 2014; Forsberg 2019; Salomaa 2020; ks. myös lukua 5.6). Tässä tutkimuksessa käytän ISK:n mallin mukaisesti laajaa direktiivisyyden määritelmää, jossa yhteisenä nimittäjänä siis toimii ohjailevuus ja johon sisältyvät pyyntöjen ja kehotusten myös esimerkiksi tarjoukset ja luvannannot (ks. tarkemmin luku 4.1).

ISK:n (2004 § 1645) määritelmä sisältää vielä yhden ehkä itsestään selvän mutta silti olennaisen vaatimuksen direktiiville: sen on oltava lausuma, toisin sanoen jokin rajattu kielellinen kokonaisuus. Lausuman ei kuitenkaan tarvitse olla finiittiverbillinen lause, joten direktiivi voi edustua vaikka lausekkeena (esim. *yks kahvi*) tai jopa partikkelina (esim. *nyt*). Toisaalta direktiivin pituus rajataan ISK:n määritelmässä yhteen lausumaan: direktiiviksi ei kutsuta pidempää kuin yhdestä lausumasta muodostuvaa kokonaisuutta. (Lauranto 2013: 170–172.)

Sen sijaan esimerkiksi kädellä tehty ele tai oman kupin siirtäminen kahvipannun eteen, josta joku toinen on kaatamassa kahvia, ei ISK:n (2004 § 1645) määritelmän mukaan ole varsinaisesti direktiivi, vaikka niillä tehdäänkin samoja tekoja kuin kielellisillä ilmauksilla (*tuu tänne; kaadatko hei mullekin*). Myös käsillä olevassa tutkimuksessa on rajattu pois puhtaasti elein, liikkein tai ilmein ilmaistut teot. Tällaisten kehollisten tekojen ja kielellisten direktiivien on nähty kuuluvan yhteiseen yläkategoriaan, josta käytetään englanninkielistä nimitystä *recruitments* (esim. Enfield 2014).

3.2 DIREKTIIVIEN TUTKIMUS

Direktiivit ja niiden alakategoriat, erityisesti pyynnöt, ovat kiinnostaneet monen eri suuntauksen parissa työskenteleviä (kielen)tutkijoita. Esittelen seuraavaksi lyhyesti näitä suuntauksia keskittyen siihen, miten kunkin piirissä on käsitelty direktiivejä, mitä niistä on saatu selville ja mikä on kunkin tutkimusperinteen merkitys omalle tutkimukselleni. Tutkimussuuntaukset käsitellään suurin piirtein siinä järjestyksessä, jossa niiden piirissä on alettu kiinnostua direktiiveistä. Suuntaukset eivät kuitenkaan ole peräkkäisiä vaan osin samanaikaisia ja limittäisiä, ja niiden välillä on lukuisia yhtymäkohtia.

Puhun tässä luvussa yhtenäisyyden vuoksi direktiivien tutkimuksesta, vaikka osa alla esittelemistäni tutkimuksista tarkasteleekin kapeampaa ryhmää, esimerkiksi pyyntöjä tai kehotuksia. Mainitsen nämä poikkeukset asianomaisten tutkimusten yhteydessä.

3.2.1 PUHEAKTITEORIA

Nykyisen kielitieteellisen direktiivitutkimuksen juuret juontavat puheaktiteoriaan, jonka kehittivät brittiläinen kielifilosofi J. L. Austin ja hänen oppilaansa, yhdysvaltalainen John R. Searle (Austin 1962; Searle 1969; ks. myös suomeksi Hakulinen 2017). Austinin aikanaan vallankumouksellinen oivallus tiivistyy hänen postuumisti julkaistun teoksensa nimessä *How to do things with words* (1962; suomennettu 2016 nimellä *Näin tehdään sanoilla*). Austinin ideana oli osoittaa, että kieli ei ole ensisijaisesti deskriptiivistä – Austinin termin konstatiiivista – vaan performatiivista: kielellä tehdään asioita. Tätä ennen kielellisiä lausumia oli niin filosofian kuin kielitieteenkin piirissä tarkasteltu etupäässä suhteessa niiden totuusarvoon. Austin osoitti, että kieli välittää toimintaa ja sitä kautta muokkaa maailmaa eikä ainoastaan kuvaa sitä tai viittaa tarkoitteisiin. Lausumia voi arvioida ja tarkastella myös siltä kannalta, mitä niillä tehdään: ovatko ne tarkoituksessaan onnistuneita vai eivät. (Austin 1962.)

Austin esitti, että kielessä käytetään jatkuvasti lausumia, joiden kohdalla totuusarvosta puhuminen on irrelevanttia, vaikkapa *Pyydän anteeksi* tai *Julistan teidät aviopuolisoiksi*. Tällaisia lausumia, jotka itsessään saavat aikaan muutoksen asiaintilassa, tekevät jonkin kielellisen teon, hän nimitti performatiiveiksi. Niissä esiintyvät verbit ovat performatiiviverbejä (*pyytää, julistaa, luvata, kastaa, antaa anteeksi* jne.) (ks. myös ISK 2004 § 1671). Mikäli puhujalla on institutionaalinen valta toimitukseen, puhutaan eksplisiittisistä performatiiveista (esim. *kastaa, tuomita, julistaa aviopuolisoiksi/kuolleeksi*). Austinin teoriaan kuuluvat myös implisiittiset performatiivit eli lausumat, jotka eivät sisällä performatiiviverbiä mutta joihin performatiivisuus on kielipölistunut tai muuten konventionaalistunut. Tällaisia ovat esimerkiksi direktiivit: lausumat *Laita ovi kiinni, Voisitko*

laittaa oven kiinni? tai *Ovi kiinni!* ovat Austinin teoriassa implisiittisiä performatiiveja eli vastineita performatiiville *Minä käsken/pyydän sinua laittamaan oven kiinni.* (Austin 1962; ks. myös Drew & Couper-Kuhlen 2014; Hakulinen 2017.)

Puheakti sisältää aina kolme ulottuvuutta: lokutiivisen, illokutiivisen ja perlokutiivisen aktin. Lokutiivinen akti on yksinkertaisesti lausuman tuottamista, tietyn propositionaalisen sisällön välittämistä. Illokutiivinen akti tarkoittaa puheaktin ilmaisemaa toimintaa, kuten käskemistä, pyytämistä tai väittämistä. Kolmanneksi Austin erottaa vielä perlokutiivisen aktin eli sen, miten lausuma vaikuttaa kuulijaan, esimerkiksi hämmästyttää, säikäyttää, aktivoi toimimaan tai herättää tunteita.

Puheaktiteoriaa kehitti ja systematisoi Austinin oppilas Searle (1969), joka myös vakiinnutti termin puheakti (engl. *speech act*). Searle jakoi puheaktit viiteen kategoriaan, joita ovat assertiivit (väitteet), direktiivit (pyynnöt, käskyt ym.), ekspressiivit (esim. tunteenilmaukset ja tervehdykset), komissiivit (lupaukset ja sitoumukset) sekä deklaratiivit (julistukset). Direktiivitutkimuksen kannalta kiinnostava on hänen ajatuksensa onnistumisehdoista (*felicity conditions*), joiden on täytyttävä, jotta lausuma voi toimia esimerkiksi pyyntönä. Ensinnäkin lausuman propositionaalisen sisällön (*propositional content*) tulee viitata tulevaan toimintoon, jonka kuulija suorittaa (= asiaan, jota pyydetään). Niin sanotut valmistavat ehdot (*preparatory conditions*) liittyvät siihen, että kuulija pystyy suorittamaan pyydetyn teon, pyytäjä uskoo hänen pystyvän suorittamaan sen ja että kuulija ei suorittaisi sitä itsenäisesti ilman pyyntöä. Vilpittömyysehdoit (*sincerity conditions*) selittyvät yksinkertaisesti: pyytäjä haluaa, että kuulija suorittaa pyydetyn toiminnon. Perus- tai olennaisuusehdot (*essential conditions*) edellyttävät, että lausuma toimii yrityksenä saada kuulija toimimaan tietyllä tavalla.

Searlen puheaktiteoriassa on keskeistä myös lausetyypin ja puhefunktion erottaminen toisistaan. Lausetyypin perusteella ei välttämättä voida vielä päätellä mitään yksittäisen lausuman puhefunktioista: esimerkiksi pyyntö voidaan ilmaista prototyyppisen suoran imperatiivin sijaan myös kysymys- tai väitelauseella. Näitä puheaktiteoriassa nimitetään epäsuoriksi pyynnöiksi. (Searle 1975.) Epäsuoruuden käsite on ollut hyvin keskeinen puheaktiteoreettisessa direktiivitutkimuksessa. Laajassa kansainvälisessä Cross-Cultural Speech Act Realization -tutkimuksessa (CCSARP) 1980-luvulla vertailtiin eri kielten puhujien tuottamia pyyntöjä ja anteeksipyyntöjä seitsemässä eri kielessä tai varieteetissa sekä natiivipuhujilla että kieltenoppijoilla. Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeilla, joissa oli lyhyitä täydennettäviä keskusteluja (ns. *discourse-completion tests*, DCT). (Blum-Kulka, House & Kasper 1989.) Fennistiikan piirissä direktiiveja ovat tutkineet epäsuoruuden (tai toissijaisuuden, ks. Yli-Vakkuri 1986) näkökulmasta esimerkiksi Matihaldi (1979), Yli-Vakkuri (1986) ja Muikku-Werner (1993). Epäsuoruuden käsite on myöhemmin periytynyt myös kohteliaisuustutkimukseen.

Puheaktiteoria herätti kriittistä arvostelua jo aikalaistutkijoissa (esim. Weinrich 1976: 34–36; Allwood 1976; ks. kootusti esim. Karttunen 2018: 53–54). Sitä on kritisoitu muun muassa kontekstittomuudesta ja epäempiirisyydestä: aineisto on useimmiten koetilanteiden ja kyselylomakkeiden avulla kerättyä, ja esimerkkilauseet ovat yleensä yksittäisiä kontekstistaan irrotettuja tai jopa keksittyjä lausumia. Toinen yleinen kritiikin kohde on teorian puhujakeskeisyys ja se, että se nojaa puhujien päänsisäisiin intentioihin, uskomuksiin ja käsityksiin. Tämä näkyy erityisesti Searlen kuvauksessa onnistumisehdoista. Teoria ei ylipäättään kykene erittelemään kovin hyvin sitä, miksi puhuja valitsee yhden monista vaihtoehtoisista rakenteista esittäessään direktiivin. (Esim. Curl & Drew 2008: 130–131; Drew & Couper-Kuhlen 2014: 3–8.) Kuitenkin puheaktiteorian vaikutus kielitieteeseen on ollut käänteentekevä. Se on luonut pohjaa myös kaikille jäljempänä käsiteltäville direktiivejä tutkineille suuntauksille. (Esim. Drew & Couper-Kuhlen 2014: 7–8; Hakulinen 2017: 449–450.) Tässäkin tutkimuksessa on juuria, jotka ulottuvat puheaktitutkimukseen asti; itse direktiivin käsitteen on alun perin kotoisin sieltä. Myös nykyään ehkä itsestään selvältä vaikuttava ajatus, että kielellä tehdään toimintoja ja muutetaan asiointiloja, on tutkimukseni kannalta hyvin olennainen.

3.2.2 KOHTELIAISUUSTEORIA

Toinen paljon käytetty näkökulma direktiivien tutkimukseen on kohteliaisuusteoria, jonka esittivät systemaattisessa muodossa Brown ja Levinson (1987 [1978]). Sen juuret ovat puheaktiteoriassa, Gricen (1975) kielifilosofiassa ja Goffmanin (1967 [1955]) esittelemässä kasvojen (*face*) käsitteessä. Teoria on varsin perusteellinen ja yksityiskohtainen, ja se tarjoaakin konkreettisia analyysivälineitä direktiivien tai pyyntöjen tarkasteluun. Brownin ja Levinsonin lähtökohtana on, että jokaisella henkilöllä on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa niin sanotut kasvot, eräänlainen julkinen minäkuva. Kasvoihin sisältyy kaksi puolta: positiiviset kasvot – tarve tulla hyväksytyksi, arvostetuksi ja pidetyksi – sekä negatiiviset kasvot eli tarve suojella omaa yksityisyyttä ja toimintavapautta. Ihmiset ovat rationaalisia ja pyrkivät yleensä luonnostaan kunnioittamaan toistensa kasvoja. Positiivisia kasvoja vahvistetaan ystävällisyyden, läheisyyden ja solidaarisuuden keinoin. Negatiivisia taas suojellaan pitämällä emotionaalista tai sosiaalista välimatkaa, välttelemällä sekä esittämällä asiat epäsuorasti. (Brown & Levinson 1987 [1978]; ks. myös Larjavaara 2007: 470; Tanner 2012: 144–145.)

Brownin ja Levinsonin teoria keskittyy pyyntöjen (ei siis kaikkien direktiivien) tarkasteluun. Pyyntöt ovat kohteliaisuusteoriassa lähtökohtaisesti kasvoja uhkaava teko (*face-threatening act*, *FTA*), koska ne rajoittavat puhekumppanin vapautta ja aiheuttavat hänelle räsitusta tai vaivaa (*imposition*). Niinpä pyyntöä harkitseva puhuja arvioi ensimmäiseksi, kuinka

suuren riskin pyynnön esittäminen aiheuttaa kuulijan kasvoille. Kasvojen menetyksen uhkaa arvioitaessa on kolme keskeistä muuttujaa: puhujan ja kuulijan väliset valtasuhteet, heidän välisensä sosiaalinen etäisyys sekä kasvoja uhkaavan teon suuruus.

Jos riski kuulijan kasvojen menetykselle on hyvin suuri, viisainta on jättää pyyntö kokonaan tuottamatta. Toinen vaihtoehto on esittää se niin peitellysti ja vihjatusti (*off record*), että puhuja ei kirjaimellisesti pyydä kuulijalta mitään. Jos pyyntö on pakko esittää suoraan (*on record*), kasvojen menettämisen riskiä arvioidaan uudelleen. Kun riski on pieni – esimerkiksi puhujat ovat läheisiä tuttuja tai pyydetty asia on vähäinen – pyyntö voidaan esittää "rohkeasti" kiertelemättä (*boldly*) esimerkiksi imperatiivia käyttäen. Tavallisempaa on kuitenkin turvautua erilaisiin lieventäviin strategioihin, joihin kuuluvat positiivinen ja negatiivinen kohteliaisuus.

Brownin ja Levinsonin aineistona on autenttisia, joskin kontekstistaan irrotettuja lausumia kolmesta eri kielestä (englanti, tšeltal ja tamili). Teoria on ollut hyvin vaikutusvaltainen (ks. kootusti esim. Watts 2003: 98–99), mutta sekin on saanut osakseen myös arvostelua. Yleisimpiä kritiikin kohteita lienee se, että teoriassa käsitelty kohteliaisuus perustuu – tai sen nähdään perustuvan – puhujan intentioon, jota ulkopuolisen on tietenkin mahdoton osoittaa tai tutkia. Lisäksi ilmausten kohteliaisuus on teoriassa melko mekaanisesti koodattua, vaikka todellisuudessa kohteliaisuus rakentuu tilanteisena tulkintana eikä mikään ilmaus itsessään ole automaattisesti kohtelias (esim. Watts 2003: 168–172; Drew & Couper-Kuhlen 2014: 11). Esimerkiksi niin sanotut kohteliaisuusmuodot, kuten englannin *please*, eivät välttämättä aina tee lausumasta kohteliaampaa vaan pikemminkin vaativamman. Samalla tavalla vaikkapa suomen kielen teitittely ei ole automaattisesti kohteliasta vaan saattaa aiheuttaa vastaanottajassa hämmennystä tai suoranaista ärtymystä. Tosiasiassa Brown ja Levinson eivät kuitenkaan väitä suoraan, että kohteliaisuus määräytyisi puhujan intentiosta käsin tai että yhdellä ja samalla kielen rakenteella olisi aina sama kohteliaisuusarvo, vaan teoriaa on luettu väärin ja yksinkertaistaen. Brownin ja Levinsonin mukaan kohteliaisuus muodostuu tilannekohtaisesti implikatuurina, kuulijan päätelmänä, siitä, mitä puhuja on sanonut. (Tanner 2012: 145–147; Curl & Drew 2008: 132–133.)

Muihin kritiikin aiheisiin on kuulunut se, että ilmausten kohteliaisuus määritellään teoriassa intuitiivisesti ja subjektiivisesti, ilman kytköstä vuorovaikutuskontekstiin. Brownin ja Levinsonin pääaineistona on kyllä runsaasti aitoja nauhoitettuja vuorovaikutustilanteita kolmesta eri kielestä, mutta käytännössä teoriaa perustellaan yleensä yksittäisillä, kontekstistaan irrotetuilla lausumilla. Curl ja Drew (2008: 149) toteavat myös, että kohteliaisuuden käsite ei aina riitä selittämään pyynnöissä käytettyjen muotoilujen variaatiota ja että on vaikea määrittää, kumpi kahdesta muodosta (esimerkiksi englannin *could you* vs. *I wonder if you could*) olisi kohteliaampi. Valtasuhteiden ja sosiaalisen etäisyyden vaikutusta puolestaan on kritisoitu liian mekaaniseksi: tilannekohtaisia tekijöitä ei oteta teoriassa huomioon. Toisaalta valtasuhteisiin ja sosiaaliseen etäisyyteen tukeutuva teoria ei pysty

selittämään sitä, miksi samatkin puhujat käyttävät keskinäisessä vuorovaikutuksessaan useita eri rakenteita. Lisäksi teoriaa on syytetty siitä, että se luokittelee eri rakenteet liian mekaanisesti suoriksi tai epäsuoriksi lausuman kielipillisen merkityksen nojalla ottamatta huomioon, miten niitä käytetään todellisessa vuorovaikutuksessa. (Curl & Drew 2008: 132–133; Tanner 2012: 145–148; Drew & Couper-Kuhlen 2014: 11–12.)

2000-luvulla kohteliaisuustutkimus on kasvattanut uudestaan suosiota (ks. tarkemmin Tanner 2012: 147), ottanut etäisyyttä varhaisempiin kohteliaisuusnäkemyskäsityksiin ja kehittänyt uudenlaisia teorioita. Uusissa lähestymistavoissa korostetaan kohteliaisuuden rakentumista vuorovaikutuksessa, puhujien tulkinnoissa toistensa vuoroista. Niin kutsutussa diskursiivisessa lähestymistavassa (*discursive approach*) kohteliaisuus nähdään osana laajempaa käsitettä, suhdetyötä (*relational work*). Käytöksen perustasona, ikään kuin oletuskohteliaisuutena, pidetään tilanteeseen soveltuvaa käytöstä (*politic behaviour*). Tämän tason ylittävää käytöstä pidetään kohteliaana (joskus jopa ylikohteliaana), sen alittavaa puolestaan epäkohteliaana. Lisäksi diskursiivisille lähestymistavoille on keskeistä itse tutkimuskohteen näkeminen kaksitasoisena ilmiönä: kohteliaisuus₁ tarkoittaa maallikoiden näkemystä kohteliaisuudesta ja kohteliaisuus₂ taas tutkijoiden teoreettista käsitystä siitä. Esimerkiksi Wattsin (2003) mukaan tutkimuksen tulisi ottaa ensisijaiseksi kohteekseen kohteliaisuus₁, vaikka se on aiemmin keskittynyt tutkimaan lähinnä kohteliaisuus₂:a.

Toinen tärkeä uusi näkökulma kohteliaisuuteen on niin sanottu vuorovaikutuksellinen lähestymistapa (*interactional approach*). Sen kiinnostuksen kohteena on erityisesti kohteliaisuuden rakentuminen vuorovaikutuksessa, se, millaisia tulkintoja puhujat tekevät toistensa vuoroista ja miten nämä tulkinnat näkyvät keskustelun seuraavissa vuoroissa. Esimerkiksi epäkohteliaat ilmaukset voivat saada keskustelussa sanktioita: niitä saatetaan kohdella keskustelussa poikkeavina ja epäodotuksenmukaisina.¹³ Käytännön vuorovaikutusanalyysi tehdään tässä lähestymistavassa keskustelunanalyysin keinoin, mutta tulkinnessa hyödynnetään laajempaa etnografista tietämystä, esimerkiksi tietoa puhujien keskinäisistä suhteista ja historiasta. Tannerin (2012: 149–150) mukaan uusien lähestymistapojen suurimpia ansioita ovat kohteliaisuuden vuorovaikutuksellisen luonteen ymmärtäminen sekä kielen intersubjektuivisuuden käsitteleminen pelkkää kohteliaisuus–epäkohteliaisuus-dikotomiaa laajempana ilmiönä.

¹³ Tanner (2012) huomauttaa tosin, että epäkohteliaaseen käytökseen ei aina, esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, reagoida millään näkyvällä tavalla. Tällöin tutkijakaan ei voisi pitää esimerkiksi kiroilua ja haistattelua epäkohteliaana käytöksenä, mikä taas sotii arkijärkeä ja yleisiä käyttäytymismalleja vastaan. (Mts. 150–151.) Tällaiset erikoistapaukset voisi kuitenkin määritellä epäkohteliaiksi sen nojalla, että kiroilu ja haastattelu normaalisti aiheuttavat vuorovaikutuksessa reaktioita ja niitä käsitellään poikkeavina ja sanktioita tuottavina.

Käsittelen kohteliaisuuden merkitystä tutkimukselleni lähemmin luvussa 5.4. Kohteliaisuus kietoutuu yhteen monien tarkastelemieni asioiden, kuten puhujien iän tai ikäeron sekä direktiivin ennakoitavuuden ja sen noudattamiseen liittyvien epävarmuustekijöiden kanssa, mutta näyttäytyy myös itsenäisenä dimensiona, joka ei palaudu muihin direktiivien variaatiota selittäviin seikkoihin.

3.2.3 KESKUSTELUNANALYYSI JA VUOROVAIKUTUSLINGVISTIIKKA¹⁴

Keskustelunalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan piirissä tarkastellaan autenttisia, yleensä videolle tallennettuja keskusteluja ja analysoidaan vuorovaikutuksen sekventiaalista etenemistä vuoro vuorolta. Analyysissa ei vedota keskustelunulkoiseen todellisuuteen, kuten puhujien ominaisuuksiin (esim. ikä, sukupuoli) tai ajankohtaisiin diskursseihin, vaan se perustetaan niille seikoille, joita tarkasteltavasta keskustelusta voidaan osoittaa ja joihin puhujat itse vuorovaikutuksessaan orientoituvat.¹⁵ Analyysi on yksityiskohtaista ja huolellista keskustelun lähilukua. Keskustelunalyysi on yleensä luonteeltaan laadullista, eikä siinä pyritä kvantitatiivisuuteen (ks. Schegloff 1993; ks. kuitenkin Clayman & Heritage 2002; Robinson 2007; Voutilainen 2016), mutta keskusteluista on pystytty osoittamaan yleisiä lainalaisuuksia, kuten sekvenssi- ja preferenssijäsennys. Yhtenä läpikäyväenä periaatteena on idea keskustelun niin sanotusta kaksois-kontekstuaalisuudesta: jokainen keskustelun vuoro on toisaalta rakennettu suhteessa edeltävään kontekstiin, toisaalta se taas omalta osaltaan muokkaa ja uudistaa jäljempänä tulevaa kontekstia (Heritage 1996 [1984]).

Keskustelunalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan piirissä on käsitelty direktiivejä ja pyyntöjä paljon, ja etenkin viime vuosina niiden tutkimus on ollut hyvin vilkasta (esim. Wootton 1981, 1997; West 1990; Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008; Craven & Potter 2010; Antaki & Kent 2012; Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014; Rossi 2012, 2015; Sorjonen ym. toim. 2017; Taleghani-Nikazm, Betz & Golato toim. 2020). Samalla kiinnostus

¹⁴ Käsittelen keskustelunalyysia ja vuorovaikutuslingvistiikkaa tässä yhdessä, koska niiden metodinen pohja ja perusnäkemys vuorovaikutuksesta ovat pitkälti yhteisiä ja niiden välinen raja on melko häilyvä. Keskustelunalyysi on lähtöisin sosiologian piiristä, kun taas vuorovaikutuslingvistiikka on myöhempi kielentutkimuksen alalla syntynyt suuntaus, joka käyttää keskustelunalyttisiä menetelmiä. Käytännössä yksittäisen tutkimuksen määrittäminen jommankumman suuntauksen edustajaksi riippuu pitkälti sen tutkimuskysymyksistä eikä ole aina mahdollista tai edes tarpeellista. (Ks. esim. Couper-Kuhlen & Selting 2018; Harjunpää, Niemi & Sorjonen 2020; Suomalainen 2020: 9–13.)

¹⁵ Keskustelunalyysissäkin käytetään joitakin tutkijoiden tekemiä kategorisointeja ja pohditaan toisinaan myös keskustelunulkoisen todellisuuden merkitystä. Esimerkiksi vuorovaikutustilanteiden jako arki- ja institutionaalsiin keskusteluihin on tällainen kategorisointi, jota on keskustelunalyysin piirissä pidetty merkityksellisenä.

on laajentunut puhtaasti kielellisistä rakenteista pyyntöjen multimodaalisuuteen sekä fyysisen ympäristön merkitykseen (esim. Sorjonen & Raevaara 2014; Mondada 2014; Goodwin & Cekaite 2014; Rossi 2015; Lilja & Tapaninen 2019). Varsinaisten verbaalisten pyyntöjen tai direktiivien ohella on tarkasteltu myös kehollisia, esimerkiksi elein tai ilmein toimitettavia, avun värväyskeinoja (*recruitments*; Enfield 2014; Rossi 2014; Drew & Couper-Kuhlen 2014: 16–29).

Keskustelunanalyttinen tutkimus on osoittanut, että pyyntöjen rakenteeseen vaikuttavat monet tilanteiset tekijät: pyydetäänkö konkreettista, käytännöllistä asiaa vai esimerkiksi abstraktia palvelusta; onko pyyntö tarkoitus täyttää välittömästi vai myöhemmin; aiheuttaako pyydetty toiminto kuulijalle paljon vai vähän vaivaa; liittyykö pyynnön toteuttamiseen epävarmuustekijöitä; hyödyttääkö pyynnön täyttäminen puhujaa, kuulijaa vai molempia; liittyykö pyydetty asia osallistujien yhteiseen meneillä olevaan toimintaan vai puhujan omaan projektiin (kootusti esim. Drew & Couper-Kuhlen 2014: 13 ja siinä mainitut viitteet; Rossi 2015)? Myös direktiivin toistamisen on todettu vaikuttavan sen rakenteeseen ja aiheuttavan uudelleen muotoilua (esim. Wootton 1997; Craven & Potter 2010). Variaatiota on siis selitetty osittain samoillakin tekijöillä kuin kohteliaisuusteoriassa ("kasvoja uhkaavan teon suuruus"), mutta analyysi ei kulje kohteliaisuuden käsitteen kautta. Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa korostuvat pyynnön paikalliset ja tilanteiset ulottuvuudet, joiden merkityksen osoittamiseksi on tarkasteltava vuorovaikutuksen kulkua tai fyysisistä ympäristöä. Keskustelunanalyysi ei tavallisesti ota kantaa myöskään kohteliaisuusteorian käsittelemiin valtasuhteisiin (ks. kuitenkin Stevanovic & Peräkylä 2012; Stevanovic 2013) ja sosiaaliseen etäisyyteen.

Kymmenen viime vuoden aikana pyyntöjen ja direktiivien tutkimuksessa hyvin keskeisiksi ovat osoittautuneet kaksi käsitettä: puhujan oikeutus (*entitlement*) pyynnön esittämiseen sekä pyynnön täyttämiseen liittyvät epävarmuustekijät (*contingency*) (Curl & Drew 2008; Lindström 2005; Heinemann 2006). Oikeutuksella (*entitlement*) tarkoitetaan sitä, millaisena puhuja esittää oman oikeutuksensa tietyn pyynnön esittämiseen tietylle kuulijalle. Kyse ei siis ole varsinaisesta juridisesta tai institutionaalisesta oikeudesta – esimerkiksi esimiehellä on luonnollisesti aina oikeus jakaa työtehtäviä alaisilleen tai opettajalla oikeus esittää käskyjä ja kieltoja oppilaille – vaan siitä, millaisena oikeutus reaalistuu kielessä. Esimies voi sanoa vaikkapa *Selvitä noi huomiseks*, jolloin hän esittää oikeutuksensa käskyn antamiseen selvänä ja kyseenalaistamattomana, tai *Olis kiva jos sä ehtisit selvittää noi mahdollisimman pian*, joka esittää esimiehen oikeutuksen heikompana. Jälkimmäisestä esimerkistä käy ilmi, että oikeutus on usein riippuvainen epävarmuustekijöistä. Jos pyytäjä arvelee, että pyynnön täyttämiseen voi liittyä epävarmuustekijöitä – alaisella voi esimerkiksi olla meneillään kiireellisempiä työtehtäviä, joista esimies ei ole tietoinen –, myös oikeutus pyynnön lausumiseen esitetään usein heikompana. (Curl & Drew 2008; ks. myös Lindström 2005; Heinemann 2006.)

Epävarmuustekijöillä (*contingency*, usein myös monikossa *contingencies*) puolestaan tarkoitetaan (pyytäjälle usein tuntemattomia) seikkoja, jotka saattavat hankaloittaa pyynnön täyttämistä tai estää sen kokonaan. Englannin kielen *contingency*-käsitteelle ei ole suomessa aivan sanatarkkaa vastinetta. *MOT Pro Englanti* -sanakirja (2020) antaa käännökseksi muun muassa sanat 'tapahtuma', 'sattuma', 'satunnaisuus' ja (asioiden) epävarmuus'. Käytän tässä tutkimuksessa suomennosta *epävarmuustekijät*, vaikka se ei välttämättä tavoitakaan kaikkia englanninkieliseen termiin liittyviä vivahteita. Viittaamalla kaikkiin niihin mahdollisiin esteisiin, hidasteisiin ja hankaluuksiin, joita direktiivin toteuttamisen tiellä saattaa olla. Pyytjä voi joko orientoitua epävarmuustekijöiden olemassa oloon ja esittää pyynnön tiedustelevana ja ehdollisena (esimerkiksi englannin *I wonder if...*) tai jättää ne huomiotta ja esittää pyynnön suoraviivaisena ja ongelmattomana (esimerkiksi englannin *could you...?*).

Curlin ja Drew'n (2008) artikkelissa ei esitetä eksaktia määritelmää sille, mitä *contingency*- eli epävarmuustekijät-käsitteellä siinä tarkoitetaan, vaan lukijan on pääteltävä se ikään kuin rivien välistä. Artikkelin viimeisillä sivuilla kuitenkin linjataan *contingency*n olevan perustavanlaatuinen, abstrakti dimensio, joka kattaa erilaisia pyynnön toteutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä, kuten toteuttamisen vaivattomuuden (*ease*) tai jonkin palvelun saatavilla olon (mas. 149–150). Rossin (2015: 13–14, 128 alaviite 35) tulkin mukaan *contingency*-käsitteellä ei viitata ainoastaan pyydettyjen toiminnon absoluuttiseen työläyteen vaan kaikkiin tilannekohtaisiin esteisiin, hankaluuksiin ja ehtoihin, joita pyynnön täyttämiseen liittyy. Epävarmuustekijät ovat siis laajempi käsite kuin kohteliaisuusteoriassa käsitelty pyynnön aiheuttama vaiva tai rasitus. Pyydetty toiminto itsessään voi olla hyvin pienikin, kuten Kela-kortin esittäminen virkailijalle, mutta siihen voi silti liittyä epävarmuustekijöitä: jos Kela-kortti onkin asiakkaan kotona eikä lompakossa, asiakas ei pysty mitenkään täyttämään pyyntöä, vaikka sen aiheuttama vaiva sinänsä olisi minimaalinen (ks. tästä myös Lappalainen 2008: 501–502; Artikkelin I s. 213–214).

Curlin ja Drew'n (2008) lähestymistavan vahvuus on siinä, että se ei perusta analyysiaan aiemmille arvioille rakenteiden kohteliaisuudesta tai puhujien auktoriteetista. Sen sijaan se tarjoaa mahdollisuuden tarkastella kielellisiä rakenteita tilanteisesti, suhteessa paikalliseen kontekstiin. (Craven & Potter 2010: 422.)

Italiankielisten arkikeskustelujen pyyntöjä tutkinut Rossi (2015) tunnustaa epävarmuustekijöiden ja oikeutuksen selitysvoiman mutta toteaa, etteivät ne yksin riitä selittämään kaikkea pyyntörakenteiden variaatiota kaikissa tilanteissa vaan mukana on muitakin ulottuvuuksia. Lisäksi oikeutus ja epävarmuustekijät ovat hänen mukaansa liian laajoja ja epämääräisiä käsitteitä käytännön analyysityötä varten. Analyysin terävöittämiseksi Rossi esittää, että epävarmuustekijöitä ja oikeutusta tulisi käsitellä toisistaan riippumattomina muuttujina ja että ne pitäisi pilkkoa konkreettisempiin osatekijöihin. Esimerkiksi epävarmuustekijöiden kohdalla on pohdittava tapauskohtaisesti, millaisia epävarmuustekijöitä, esteitä, kunkin pyynnön

toteuttamisen tiellä mahdollisesti on. Rossi huomauttaa myös, että käsite on alun perin luotu valaisemaan kahden englannin kielen pyyntörakenteen (*Could you X* ja *I wonder if*) välistä työnjakoa eikä se yksinään riitä selittämään kaikkea sitä variaatiota, mitä useiden rakenteiden muodostamassa systeemissä esiintyy. (Mts. 14, 239–240.)

Rossin tutkimuksessa keskeisiä pyyntöjen rakenteen selittäjiä ovat erilaiset muut tilanteiset tekijät (*situational factors*). Niitä ovat muun muassa pyydetyn toiminnon ennakoitavuus (*projectability*), pyydetyn toiminnon suhde meneillä olevaan toimintalinjaan (jatkaako toiminto sitä vai katkaiseeko se toiminnan, jota kuuliija on parhaillaan suorittamassa), hyödyn jakautuminen (puhujalle, kuulijalle vai molemmille), kuulijan mahdollinen haluttomuus auttaa sekä toiminnon omistajuus (*animatorship*) – se, liittykö toiminto johonkin kuulijan ja puhujan yhteiseen projektiin vai onko se ainoastaan puhujan intresseissä. Rossin tutkimissa konkreettisten esineiden pyynnöissä – kun pyydetään esimerkiksi suolaa ruokapöydässä – tärkeää on myös se, onko pyydetty esine fyysisesti kuulijan lähellä ja onko puhujalla ja kuulijalla katsekontaktia vai ei. (Mts. 234–237.) Erilaiset tilanteiset tekijät selittävät myös sen, miksi samat puhujat käyttävät keskinäisessä vuorovaikutuksessaan useita eri rakenteita: vaikka puhujien sosiaalinen etäisyys ja valtahierarkia on aina sama, tilanteiset tekijät vaihtelevat vuorovaikutuksen kuluessa (Rossi 2015: 236–237). Tämä pätee erityisen hyvin Rossin omassa aineistossa, sillä se koostuu perheenjäsenten ja ystävien välisistä arkikeskusteluista, joissa sosiaalinen etäisyys on pieni eikä valtasuhteillakaan ole isoa merkitystä. Institutionaalisia keskusteluja, kuten Kelan asiakaspalvelutilanteita, tarkasteltaessa ei kuitenkaan voi kokonaan unohtaa puhujien sosiaalista etäisyyttä eikä epäsymmetristä suhdetta tietoon ja valtaan.

Keskustelunanalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan tutkimustuloksilla ja analyysissa käytetyillä teoreettisilla käsitteillä – kuten direktiivin ennakoitavuudella tai sen toteuttamiseen liittyvillä epävarmuustekijöillä – on iso merkitys tässä tutkimuksessa. Se, että direktiivit rakennetaan paikallisesti ja tilanteisesti suhteessa edeltävään vuorovaikutukseen, kuuluu omankin tutkimukseni lähtökohtiin. Lisäksi käytän keskustelunanalyysia tutkimuksessani vuorovaikutuksen tarkastelun metodina. Analyysi ei kuitenkaan pysähdy vuorovaikutustilanteen rajoihin, vaan sosiolingvistinä ymmärrän kontekstin laajemmaksi kuin keskustelunanalyysin piirissä tehdään: siihen kuuluvat myös esimerkiksi puhujien ominaisuudet ("taustamuuttajat"), kuten ikä tai puhujien välinen ikäero.

3.2.4 SOSIOLINGVISTIIKKA

Sosiolingvistiikan piirissä direktiivejä on toistaiseksi tutkittu varsin vähän, ja sama koskee muitakin syntaktis-pragmaattisia variaatioilmiöitä (huomaa kuitenkin itseen viittaamisen keinoista Lappalainen 2015a; johtoilmauksista

Buchstaller 2015; geneerisistä pronomineista Jensen & Gregersen 2016; henkilöviitteistä 3. persoonan pronomineista Priiki 2017). Sosiolingvistisen variaation tutkimuksen saralla tämä on ymmärrettävää, sillä tutkimus on pitkään keskittynyt variaabeleihin ja variantteihin, joiden kriteerit on määritelty tarkasti (esim. Thelander 1979: 65; Labov 1966: 49) ja jotka ovat ohjanneet tutkimusta äänne- ja muotopiirteisiin. Lisäksi direktiivien frekvenssi aineistossa vaihtelee suuresti ja on riippuvainen aineiston edustamasta vuorovaikutustilanteen tyypistä. Esimerkiksi haastatteluissa – jotka ovat perinteisesti olleet sosiolingvistiikassa suosittu aineistotyyppi – ei esiinny haastateltavan tuottamia direktiivejä juuri lainkaan (Lappalainen 2004: 16; Wiltschko, Denis & D'Arcy 2018: 584). Laajastakaan aineistosta ei ole apua, mikäli ilmiö on sen edustamassa tilannetyypissä harvinainen (Karttunen & Rouhikoski 2010: 429). Myöskään vuorovaikutuksellisemmin suuntautuneessa sosiolingvistisessä tutkimuksessa direktiivejä ei ole toistaiseksi käsitelty kovin paljon. Muun muassa Nuolijärvi ja Sorjonen (2005) ovatkin todenneet, että sosiolingvistinen variaation tutkimus on keskittynyt pitkälti äänne- ja muotopiirteiden tarkasteluun ja itse analyysimenetelmä on voimakkaasti ohjannut tutkittavien piirteiden valintaa. He esittävät, että tarkastelun fokusta tulisi laajentaa syntaktis-semanttis-pragmaattisten ilmiöiden suuntaan, jolloin kielen variaatiosta saataisiin monipuolisempi ja totuudenmukaisempi kuva. (Mts. 130–132.)

Eräs varhaisista klassikotutkimuksista, Ervin-Trippin (1976) katsaus amerikanenglannin direktiiveihin, voidaan kuitenkin katsoa sosiolingvistisessä viitekehyksessä tehdyksi. Ervin-Trippin tutkimusta voi pitää pioneerityönä aikana, jolloin kiinnostus direktiivien tarkasteluun autenttisissa keskusteluissa oli vielä vähäistä. Tutkimuksen aineisto pohjautuu opiskelijoiden noin kymmenen vuoden aikana tekemiin kurssitöihin, joiden aineistoina oli monenlaisia puhetilanteita arkikeskusteluista institutionaalsiin vuorovaikutustilanteisiin (esimerkiksi sairaala, armeija, yliopistohallinto). Analysoidut direktiivit ovat lisäksi rakenteeltaan hyvin heterogeenisiä. Ervin-Tripp jakaa direktiivit kuuteen eri kategoriaan:

- 1) tarpeen ilmaisut (*I need a match*)
- 2) imperatiivit (*Gimme a match*), myös "elliptiset" ilmaukset (*A match*)
- 3) upotetut imperatiivit (*Could you gimme a match?*)
- 4) permissiiviset direktiivit¹⁶ (*May I have a match?*)
- 5) kysymysdirektiivit (*Gotta match?*)
- 6) vihjeet (*The matches are all gone*).

¹⁶ Permissiivinen direktiivi tarkoittaa Ervin-Trippin (1976) tutkimuksessa luvan pyytämistä (esim. *May I have the salt?*), kun taas esimerkiksi ISK:n (2004 § 1647) määritelmässä permissiiviset direktiivit vastaavat tällaiseen pyyntöön eli antavat luvan (esim. *ota vaan*). Permissiivisten direktiivien eli permissiivien merkityksen variaatiosta lähemmin ks. esim. Aikhenvald (2010: 223).

Tämä jaottelu on yksi ensimmäisistä yrityksistä luokitella direktiivejä alakategorioihin. Jaottelua ei voi soveltaa suoraan nykytutkimukseen, koska Ervin-Trippin käyttämät kriteerit ovat keskenään eritasoisia, kuten lausuman kieliopillinen rakenne (esim. imperatiivi) ja lausuman funktio (esim. tarpeen ilmaisu, vihje). Ervin-Trippin näkemys direktiivisyydestä on joka tapauksessa laaja ja ennakkoluuloton, vaikka itse direktiivin käsitettä ei tutkimuksessa määritelläkään kovin tarkasti. Lisäksi hän selittää direktiivien variaatiota lukuisilla eri tekijöillä, jotka ovat myöhemmässä tutkimuksessa osoittautuneet olennaisiksi: sosiaaliset muuttujat, ennen muuta valta ja tuttuuden aste; kohteliaisuus; tehtävän vaativuus; tehtävän odotuksenmukaisuus (kuuluuko pyydetty toiminto esimerkiksi työntekijän normaaleihin velvollisuuksiin vai ei); pyynnön noudattamatta jättämisen todennäköisyys (*likelihood of non-compliance*).

Myöhemmin esimerkiksi Marsden ja Holmes (2014) ovat lähestyneet direktiivejä sosiolingvistiikan – nimenomaan vuorovaikutussosiolingvistiikan – näkökulmasta. Heidän tutkimuksessaan tarkastellaan uusiseelantilaisen vanhainkodin asukkaiden ja hoitajien vuorovaikutusta ja solidaarisuuden ilmentymistapoja. Direktiivien ohella huomion kohteena ovat hellittelysanojen käyttö, rupattelu ja huumori. Marsden ja Holmes osoittavat, että hoitajat käyttävät runsaasti suoriakin direktiivejä, kuten imperatiiveja, mutta pehmentävät niitä muun muassa äänensävyä ja intonaation avulla sekä käyttämällä hellittelysanoja, asukkaiden etunimiä ja pehmentimiä, kuten *for me* tai *please*. He toteavatkin, että imperatiivia käytetään sekä suhteissa, joihin liittyy valtaa ja hierarkiaa, että toisaalta myös hyvin läheisten ja tuttujen kesken, eikä imperatiivin sosiaalisen merkityksen määrittely ole yksiselitteistä. (Mas. 22–24, 30–31.)

Fennistiikan alalla direktiivejä on tarkasteltu muutamassa sosiolingvistisesti suuntautuneessa tutkimuksessa. Lappalaisen (2004) väitöskirjaan sisältyy katsaus direktiivien variaatioon eri puhetilanteissa, lähinnä työpaikan vuorovaikutustilanteissa. Lappalainen toteaa, että työpaikka ja työtehtävän luonne (esimerkiksi soitonopettaja vs. aulapalvelun vahtimestari) sekä puhekuppanin ominaisuudet (tuttu oppilas vs. työpaikalla vieraileva asiakas) vaikuttavat suuresti direktiivisten rakenteiden vaihteluun, mutta ohittaa ei voi myöskään puhujan persoonallisen tyylin merkitystä. Lisäksi hän huomauttaa, että arkikeskusteluiden direktiivit ovat toisentyypisiä kuin työtilanteiden ja että keskustelussa, johon ei kuulu ateriointia tai muuta rinnakkaistoimintaa, ei välttämättä esiinny lainkaan direktiivejä. (Mts. 203–210.) Lappalainen (2008) on tarkastellut myös Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyyntöjen variaatiota neljällä paikkakunnalla eri puolilla Suomea: Sydän-Hämeessä, Pohjois-Karjalassa, Peräpohjolassa ja Helsingissä (sama aineisto kuin tässä tutkimuksessa). Lappalaisen mukaan henkilötunnuspyyntöjen kielellinen rakenne kytkeytyy niiden sekventiaaliseen asemaan sekä muuhun vuorovaikutustoimintaan. Tutkimus antaa kuitenkin myös viitteitä, että pyyntörakenteen valinta olisi yhteydessä virkailijan alueelliseen taustaan ja asiakkaan ikään; imperatiivimuotoiset pyynnöt olivat yleisimpiä peräpohjalaisessa Kelan toimistossa. (Mas. 499,

509.) Samansuuntaiseen tulokseen päätyvät Sorjonen, Raevaara ja Lappalainen (2009) tarkastellessaan R-kioskin asiakkaiden myyjälle esittämiä tuotteen tai palvelun pyyntöjä samoilla paikkakunnilla; imperatiivilauseita esitettiin eniten Peräpohjolan alueella (mas. 101). Tutkimuksessa tarkasteltiin myös muita kielenulkoisia muuttujia, kuten puhujan ikää ja sukupuolta. (Ma.)

Tässä alaluvussa mainitsemani sosiolingvistiset direktiivitutkimukset ovat tärkeitä esikuvia siinä, miten direktiivejä voidaan käsitellä sosiolingvistikseen näkökulmasta. Ne tarjoavat myös viitteitä siitä, että kuulijan ominaisuuksilla on merkitystä direktiivin rakenteelle, ja malleja siihen, miten näitä asioita voidaan analysoida sosiolingvistikseen tutkimuksessa.

3.2.5 VARIAATIOPRAGMATIIKKA

Variaatiopragmatiikka (engl. *variational pragmatics*) on melko uusi pragmatiikan haara, joka on eriytynyt omaksi nimetyksi tutkimussuunnakseen vasta 2000-luvulla (Schneider & Barron 2008: 22). Koska se ei ole Suomessa kovin tunnettu, esittelen tässä aluksi sen lähtökohtia hieman laajemmin kuin olen tehnyt muiden tutkimusperinteiden kohdalla.

Variaatiopragmatiikka¹⁷ pyrkii yhdistämään pragmatiikan, dialektologian ja sosiolingvistisen variaation tutkimuksen näkökulmia ja menetelmiä tarkastelemalla pragmaattisten ilmiöiden alueellista ja sosiaalista variaatiota. Perinteinen pragmatiikka on antanut kielestä melko homogeenisen ja varioimattoman kuvan; perinteinen sosiolingvistinen variaation tutkimus ja dialektologia taas ovat käsitelleet variaatiota muilla kielen tasoilla mutta eivät juurikaan pragmaattisissa ilmiöissä. (Schneider & Barron 2008: 1–7.) Variaatiopragmatiikassa tutkimuskohteina ovat muun muassa pyynnöt, anteeksipyynnöt, kiitokset, tervehdykset, responssipartikkelit, puhuttelumuodot, neuvot ja mielipiteenilmaukset (esim. Schneider & Barron toim. 2008; Félix-Brasdefer & Koike toim. 2012; Norrby, Wide, Lindström & Nilsson 2015; Henricson & Nelson 2017; Nilsson, Norrthon, Lindström & Wide 2018). Esimerkiksi pyyntöä pidetään eräänlaisena pragmaattisena variaabelina ja sen reaalistumia – erilaisia pyyntörakenteita – variantteina. Schneider ja Barron (2008: 19–21) esittelevät viisi tasoa, joilla pragmaattista variaatiota esiintyy: kielelliset muodot (esim. diskurssipartikkelit, varaukset ja vahvistussanat (*upgraders*), toiminnot tai puheaktit (esim. pyynnön reaalistuminen), vuorovaikutustaso (vierusparit, keskustelunavaukset ja -lopetukset), topiikki (laajempien keskustelusegmenttien sisältö, puheenaiheen valinta ja käsittely, kohteliaisuudet, anteeksipyynnöt, tabuaiheet) sekä organisointi (vuorottelu, vuoronvaihto, tauot, päällekkäispuhunta). Félix-Brasdefer ja Koike (2012: 1) huomauttavat, että

¹⁷ Variaatiopragmatiikalla ei ole vakiintunutta suomenkielistä vastinetta, koska siitä on kirjoitettu suomeksi vasta vähän. Itse olen käyttänyt suomennosta *variaatiopragmatiikka* (Artikkeli I s. 192), sillä se on mielestäni läpinäkyvä ja kompakti käänös.

pragmaattista variaatiota voidaan tarkastella myös muista kuin variaatiopragmatiikan näkökulmista, esimerkiksi sosiolingvistisen variaation tutkimuksen, systeemis-funktionaalisen kielitieteen tai vuorovaikutussosiolingvistiikan perspektiivistä.

Variaatiopragmatiikassa on tähän mennessä tutkittu enimmäkseen plurisentrisiä kieliä, kuten englantia, espanjaa, saksaa tai ruotsia, joita puhutaan useamman kuin yhden valtion alueella. (Schneider & Barron 2008.) Niinpä tutkimuksissa on vertailtu pragmaattisia käytänteitä esimerkiksi suomenruotsin ja ruotsinruotsin välillä sekä Iso-Britanniassa, Irlannissa tai Yhdysvalloissa puhuttavien englannin varieteettien välillä. Kiinnostus on kummunnut käytännön tarpeesta täyttää tutkimuksellinen aukko: esimerkiksi ruotsin ja englannin kansallisten varieteettien fonologiset, morfologiset ja sanastolliset erot ovat olleet jo pitkään varsin hyvin dokumentoituja, kun taas pragmaattisten ilmiöiden variaatiosta ei ole juuri ollut tutkimustietoa, vaikka yleisesti on ollut tiedossa, että niissäkin on kansallisia tai alueellisia eroja (Schneider & Barron 2008: 2–3; Norrby ym. 2015: 122). Jonkin verran on tutkittu eroja myös natiivipuhujien sekä kielenoppijoiden tai L2-puhujien pragmaattisissa taidoissa (Félix-Brasdefer & Koike toim. 2012). Terkourafin (2012: 300) mukaan variaatiopragmatiikalla onkin selkeitä pedagogisia sovellusmahdollisuuksia.

Variaatiota tarkastellaan tutkimussuunnan piirissä suhteessa sekä makro- että mikrososiaalisiin tekijöihin. Makrososiaalisiin tekijöihin lukeutuvat maantieteellinen alue sekä perinteiset sosiolingvistiset muuttujat, kuten ikä, sukupuoli, sosiaaliryhmä ja etninen tausta, toisinaan myös koulutus ja uskonto. Mikrososiaalisista tekijöistä tärkeimpiä ovat kohteliaisuusteoriasta tutut valta ja sosiaalinen etäisyys sekä lisäksi tyyli. Puhujan makrososiaaliset taustatekijät pysyvät yleensä melko vakioina tilanteesta toiseen, kun taas mikrososiaaliset tekijät vaihtelevat keskustelukumppani(e)n ja kontekstin mukaan. Toistaiseksi valtaosa variaatiopragmaattisesta tutkimuksesta on analysoinut lähinnä makrososiaalisten tekijöiden vaikutusta. (Schneider & Barron 2008: 1, 16–19; Félix-Brasdefer & Koike 2012: 5.) Terkourafi (2012) varoittaa käsittelemästä makro- ja mikrososiaalisia tekijöitä liian suoraviivaisesti tai annettuina ja korostaa niiden rakentuvan aina diskursiivisesti ja paikallisesti. Esimerkiksi sukupuolen tai sosiaaliluokan merkitystä tulisi aina lähestyä keskustelijoiden tai puheyhteisön omasta näkökulmasta käsin, pohtien sitä, mitä vaikkapa naiseus tai työväenluokkaisuus merkitsee juuri siinä kontekstissa. Kaikki taustatekijät eivät myöskään välttämättä ole relevantteja kaikissa tilanteissa. (Mas. 308–313.)

Variaatiopragmatiikan piirissä käytetään variaabelin ja variantin käsitteitä eri tavalla, löyhemmin, kuin sosiolingvistisessä variaation tutkimuksessa (Schneider 2010: 251). Schneiderin (ms.) sanoin variaatiopragmatiikan variaabeli on yksinkertaisesti "se, mikä varioi", esimerkiksi tietty puheakti, kuten pyyntö. Sen variantit ovat erilaisia rakenteita tai ilmauksia – esimerkiksi pyynnön erilaisia reaalistumia – jotka Schneiderin (ms.) mukaan ovat funktionaalisesti, propositionaalisesti ja tilanteisesti toistensa vastineita.

(Mts. 251–252.) Terkourafi (2012) problematisoi pragmaattisen variaabelin käsitettä laajemmin (ks. alaluku 2.2.1 edellä).

Variaatiopragmatiikan tutkimuksissa käytetään usein varsin suuriakin aineistoja, ja tulokset ainakin kvantifioidaan tai niitä jopa analysoidaan kvantitatiivisin menetelmin. Suosittuja ovat myös erilaiset elisitoidut aineistot, kuten diskurssintäydennystehtävät (*discourse completion test*, *DCT*) eli lomakekyselyt, joissa informantille esitetään erilaisia tilanteita ja hänen tulee kirjoittaa, miten hän missäkin tapauksessa reagoisi (esim. Barron 2008; Schneider 2008; Muhr 2008; Warga 2008; Schömlberger 2008), tai improvisoidut dialogit (García 2008; Woodfield 2012) sekä näiden kahden yhdistelmät (Bardovi-Harlig 2012). Metodisia aspectteja ovat pohtineet erityisesti Cohen (2012) sekä Koike & Félix-Brasdefer (2012). Tutkimuksen kvantitatiivisen luonteen vuoksi myös aidoissa ympäristöissä tallennetusta aineistosta analysoidaan usein vain yksittäisiä vuoroja kiinnittämättä suurempaa huomiota niiden sekventiaaliseen kontekstiin. Osa tutkimuksista on toisaalta suuntautunut enemmän vuorovaikutuksen analyysiin (esim. Nilsson ym. 2018; Henricson & Nelson 2017; Norrby ym. 2015).

Direktiivien ja pyyntöjen voi perustellusti sanoa kuuluvan pragmatiikan tutkimuksen ydinalueeseen, ja ne kuuluvat siihen myös variaatiopragmatiikan suuntauksessa. Variaatiopragmatiikassa pyyntörakenteita luokitellaan niin sanotun päätoimintastrategian (*head act strategy*, esim. kysymysmuotoinen pyyntö vs. imperatiivi) mukaan. Lisäksi voidaan analysoida rakenteen sisäistä modifikaatiota, kuten varauksia (*hedges*) ja sisäisiä ja ulkoisia lievennyskeinoja (esim. konditionaali, perustelut). (Esim. Barron 2008; Placencia 2008; Warga 2008.) Kohteliaisuusteorian hengessä rakenteita jaotellaan toisinaan suoriin, epäsuoriin ja konventionaalisesti epäsuoriin (esim. Félix-Brasdefer 2012). Variaatiota on tarkasteltu suhteessa puhujan ja kuulijan sukupuoleen (Félix-Brasdefer 2012) sekä alueeseen: Barron (2008) ja Warga (2008) tutkivat plurisentristen kielten – englannin ja saksan – kansallisia varieteetteja, Placencia (2008) puolestaan Ecuadorin eri alueilla puhuttua espanjaa. Tehdyissä tutkimuksissa painottuu kvantitatiivinen analyysi. Aineistoina on ollut sekä autenttisia asiakaspalvelutilanteita (esim. Placencia 2008; Félix-Brasdefer 2012) että lomakekyselyjä (esim. Barron 2008; Warga 2008).

3.3 DIREKTIIVIEN VARIAATIOTA SELITTÄVÄT TEKIJÄT

Tässä alaluvussa esitän vielä yhteenvedon aiemmin mainituista tekijöistä, joilla eri tutkijat ja tutkimusperinteet ovat selittäneet direktiivirakenteiden variaatiota ja valintaa. Puhun direktiivien variaatiosta, vaikka direktiiviä ei voikaan pitää varsinaisena sosiolingvistisenä variaabelina, kuten edellä olen selvittänyt; kaikki direktiivirakenteet eivät esimerkiksi ole mahdollisia kaikissa käyttöyhteyksissä (ainakaan ilman sosiaalisia sanktioita, kuten

oudoksuntaa tai selittelyn tarvetta). Ilmiössä on kuitenkin aivan kiistatta variaatiota. On olemassa joukko kieliopillisia rakenteita, joita yleisesti käytetään direktiivisissä tarkoituksissa ja jotka muodostavat yhtenäisen ketjun vähintään niin sanotun perheyhtäläisyyden kautta: rakenteella A on samoja funktioita kuin rakenteella B, rakenne B puolestaan on jossakin toisessa asiassa samantapainen kuin rakenne C, rakennetta C voidaan käyttää samoissa yhteyksissä kuin rakennetta D jne. Nämä muodostavat direktiivirakenteiden poolin, johon kuuluvista muodoista puhujat voivat valita tilanteeseen sopivan vaihtoehdon. Poolin rajat eivät ole tiiviit, vaan siihen voidaan tilapäisesti tai pysyvästi liittää uusiakin rakenteita. Rossi (2015) osoittaa, että puhujat orientoituvat erilaisiin pyyntörakenteisiin samana paradigmaattisena joukkona.¹⁸ Tämä tulee vuorovaikutuksessa ilmi monin tavoin: Sama puhuja voi käyttää eri rakenteita samalle kuulijalle puhuessaan, ja toisaalta eri puhujat käyttävät eri rakenteita samaan toimintoon. Jos alkuperäistä pyyntöä ei noudateta, samaa asiaa pyydetään usein uudelleen jotakin toista rakennetta käyttäen (ks. myös Craven & Potter 2010: 426–436). Lisäksi ennen kaikkea puhujien tekemät itsekorjaukset (esim. *anna pi-, annatko pipon*) osoittavat, että ihmiset tekevät valintoja tietystä rakenteiden joukosta ja punnitsevat eri vaihtoehtojen välillä. (Rossi 2015: 243–244.)

Rakenteiden variaatioon vaikuttavat tekijät ovat monitasoisia, ja jotkin niistä kietoutuvat yhteen. Osa tekijöistä, kuten puhujien sosiaaliset ominaisuudet (esim. ikä) tai maantieteellinen alue, pysyvät vakioina tilanteesta toiseen, jos puhujat ovat samoja; toiset vaihtelevat tiuhaan tilanteiden välillä tai saman tilanteen sisälläkin. Pysyvät tekijätkään eivät ole aivan ikuisia, vaan esimerkiksi ihmisen ikä tai keskustelijoiden tuttuuden aste voivat kyllä muuttua ajan kuluessa. Ne ovat kuitenkin huomattavasti hitaammin muuttuvia kuin esimerkiksi direktiivin toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät tai sen ennakoitavuus, jotka muuttuvat monta kertaa samankin keskustelutilanteen aikana tai voidaan jopa määritellä jokaisen direktiivin kohdalla uudestaan. Esitän nämä tekijät vielä kertauksena asetelmassa 1, jossa olen jakanut ne karkeasti kahtia: pysyviin ja tilanteisiin tekijöihin (vrt. Rossi 2015: 1, 236–237).

¹⁸ Rossi (mts.) tarkastelee pyyntöjä, jotka ovat suppeampi ja yhtenäisempi joukko kuin direktiivit, mutta nähdäkseni samat perustelut ovat sovellettavissa myös direktiiveihin.

Asetelma 1. Direktiivien tai pyyntöjen variaatiota selittäviä tekijöitä eri tutkimusten mukaan¹⁹.

Pysyviä tekijöitä		
Tekijä	Tutkimus, jossa käytetty	Selitys
Valta	Brown & Levinson 1987 [1978]	
Sosiaalinen etäisyys, tuttuus (<i>familiarity</i>)	Brown & Levinson 1987 [1978], Ervin-Tripp (1976)	
Sosiaaliset ominaisuudet	Félix-Brasdefer 2012	ikä, sukupuoli, sosiaaliluokka, etninen tausta ym.
Maantieteellinen alue	Barron 2008, Placencia 2008, Warga 2008	murre, kielen alueellinen tai kansallinen varieteetti yms.
Tilanteisia tekijöitä		
Tekijä	Tutkimus, jossa käytetty	Selitys
Tehtävän vaikeus (<i>difficulty of task</i>)	Ervin-Tripp 1976	
Vastustelun todennäköisyys (<i>likelihood of noncompliance</i>)	Ervin-Tripp 1976; Rossi 2015	
Vaivan suuruus (<i>imposition</i>)	Brown & Levinson 1987 [1978]	
Oikeutus (<i>entitlement</i>)	Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008; Craven & Potter 2010; Antaki & Kent 2012	miten puhujan oikeutus direktiivin esittämiseen ilmaistaan kielellisesti
Epävarmuustekijät (<i>contingency</i>)	Curl & Drew 2008; Craven & Potter 2010; Antaki & Kent 2012	esteet, jotka voivat vaikeuttaa tai estää direktiivin toteuttamista

¹⁹ Asetelmassa mainitut tutkimukset ovat esimerkkejä tutkimuksista, joissa käsitettä on käytetty ensimmäisen kerran tai työstetty eteenpäin tai joissa se on muuten keskeinen.

Toteuttamisen ajoitus	Sorjonen 2001; Rossi 2015	onko direktiivin ohjaama toiminto tarkoitus toteuttaa heti vai myöhemmin
Konkreettisuus	Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009; Rossi 2015	esineen vs. tiedon/palvelun pyytäminen
Hyödyn (<i>benefit</i>) jakautuminen	Ervin-Tripp 1976; Brown & Levinson 1987 [1978]; Wootton 1997; Rossi 2015	puhujia vs. kuulijia vs. molemmat yhdessä (tai jokin kolmas taho)
Omistajuus (<i>animatorship</i>)	Rossi 2012, 2015	yhteinen vs. puhujan oma projekti
Ennakoitavuus/odotuksen-mukaisuus (<i>projectability</i>)	Rossi 2015	
Suhde meneillään olevaan toimintalinjaan	Lauranto 2014; Rossi 2015	jatkaako kuulijan meneillään olevaa toimintalinjaa vs. eriääkö siitä
Sijainti keskustelussa	Wootton 1981; Craven & Potter 2010	esim. sekventiaalinen asema; eskaloituminen, ketjuuntuminen
Multimodaaliset tekijät	Sorjonen & Raevaara 2014; Goodwin & Cekaite 2014; Rossi 2015	fyysinen läheisyys, katsekontakti ym.

Asetelmasta nähdään, että varhainen direktiivien tutkimus (erityisesti kohteliaisuusteoria) on painottanut pysyvien tekijöiden merkitystä ja tilanteiset tekijät ovat nousseet keskiöön enemmän vasta 2000-luvulla (huom. kuitenkin Ervin-Tripp 1976; Wootton 1981, 1997). Erityisesti Curl ja Drew (2008) sekä Rossi (2012, 2015) ovat painottaneet tilanteisten tekijöiden merkitystä direktiivin rakenteelle (huom. myös esim. Lindström 2005; Heinemann 2006; Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014; Sorjonen ym. toim. 2017). On huomautettu, että puhujien pysyvät ominaisuudet, kuten sosiaalinen etäisyys tai keskinäiset valtasuhteet, eivät riitä selittämään sitä, miksi samat puhujat käyttävät keskustelussaan useita erilaisia direktiivirakenteita (esim. Curl & Drew 2008: 135, 146; Rossi 2015: 236). Curl ja Drew (2008) näyttävät, että vaikka arkikeskusteluissa esiintyy voittopuolisesti yhtä pyyntörakennetta ja institutionaalisissa keskusteluissa toista, rakenteiden vaihtelun motivaatio ei kuitenkaan ole keskustelun konteksti vaan pyytäjän esittämä oikeutus ja pyyntöön liittyvät

epävarmuustekijät. Ne vaikuttavat sekä arki- että institutionaalsiin keskustelujen taustalla. Rossi (2015) puolestaan esittää, että tuttujen välisissä arkikeskusteluissa, joissa puhujat ovat keskenään tasa-arvoisia ja osallistuvat yhteiseen toimintaan (esim. keittiötöihin tai korttipeliin), vallalla tai sosiaalisella etäisyydellä ei juurikaan ole merkitystä. Hän myöntää kuitenkin, että ne voivat olla merkityksellisiä tekijöitä toisenlaisissa konteksteissa, esimerkiksi institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa tai hyvin hierarkkisissa (esim. aasialaisissa) kulttuureissa. (Mts. 237.)

Synteisiin pyrkivä vuoropuhelu pysyvien ja tilanteisten tekijöiden välillä on toistaiseksi ollut melko vähäistä. Curl ja Drew (2008: 145) myöntävät, että puhujien arviot oikeutuksestaan pyynnön esittämiseen ovat ilman muuta kytköksissä siihen, millainen sosiaalinen suhde heillä on kuulijaan (esim. äiti-lapsi, potilas-lääkäri), mutta eivät avaa tätä kytköstä tarkemmin. Rossi (2015: 15) pitää ongelmallisena variaation selittämistä etukäteen määriteltyjen muuttujien (esim. valta tai sosiaalinen etäisyys) kautta ilman, että näitä muuttujia kytketään vuorovaikutuksen kulkuun. Pyrin tässä tutkimuksessa osoittamaan, että tilanteiset tekijät ovat useinkin kytköksissä ennalta määriteltyihin keskustelunulkoisiin tekijöihin, kuten puhujien sosiaalsiin taustamuuttujiin. Tämä vaatii kuitenkin sekä vuorovaikutuksen kulun ja tilanteisten tekijöiden että pysyvien keskustelunulkoisten muuttujien huolellista ja tapauskohtaista tarkastelua. Kaikki keskustelunulkoiset muuttujat eivät ole relevantteja kaikissa vuorovaikutustilanteissa. (Terkourafi 2012: 314.) On pohdittava tilannekohtaisesti, mitä merkitsee olla nainen, mies, vanhus, nuori aikuinen tai maahanmuuttaja esimerkiksi Kelan toimistossa ja mitä merkitystä näillä seikoilla voi olla vuorovaikutuksen kulkuun (tästä tarkemmin luku 4.3).

4 DIREKTIIVIT KELAN ASIAKASPALVELUTILANTEISSA

Tässä luvussa esitän väitöstutkimukseni keskeiset tulokset: millaisissa yhteyksissä mitään direktiivirakennetta aineistossani tyypillisesti käytetään. Alaluvussa 4.1 kuvaan ensiksi, millä perusteilla olen poiminut direktiivit aineistosta ja luokitellut ne eri rakennetyyppeihin. Alaluvussa 4.2 esittelen rakenteet yksi kerrallaan ja pohdin myös sitä, millaisen direktiivirakenteiden järjestelmän ne muodostavat suhteessa toisiinsa. Alaluvussa 4.3 tarkastelen vielä sosiolingvististen tekijöiden, kuten asiakkaan iän, merkitystä rakenteiden variaatiolle – asia, jota on sivuttu kaikissa artikkeleissa mutta joka ansaitsee oman kokoavan käsittelynsä.

4.1 DIREKTIIVIEN POIMIMINEN JA LUOKITTELU

Keräsin aineistostani kaikki virkailijoiden asiakkaille esittämät direktiivit käyttämällä lähtökohtana *Ison suomen kieliopin* määritelmää ohjailevista lausumista, joilla "käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla" (ISK 2004 § 1645). ISK:n määritelmä ei kattavuudestaan huolimatta kuitenkaan toimi kovin hyvin ohjenuorana siihen, miten lausuman voi käytännössä määritellä direktiiviksi. Aineistoa tarkasteltaessa on yleensä mahdotonta saada selville, onko siinä esiintyvän puhujan alkuperäinen tarkoitus vuorovaikutustilanteessa ollut käskää, kehottaa, pyytää tai neuvoa. Puhujan intentiolla ei siten olekaan merkitystä direktiivejä määriteltäessä. Toinen vaihtoehto olisi määritellä lausuma direktiiviksi kieliopillisen rakenteensa perusteella: ISK esittelee lukuisia kieliopillisia rakenteita, jotka ovat tyypillisiä direktiiveissä. Ongelmaksi muodostuu lähinnä se, että kaikkia näistä rakenteista – jopa imperatiivia – käytetään direktiivin ohella myös muissa funktioissa, joten lausuman määrittäminen direktiiviksi nojaa hyvin paljon itse tilannekontekstiin.²⁰ Kolmas vaihtoehto on määrittää lausuma ohjailevaksi vasta sen perusteella, millaisen reaktion se vuorovaikutustilanteessa saa (*validation by next turn*, ks. Peräkylä 1997: 209). Omassa työssäni olen määrittänyt lausuman direktiiviksi sillä perusteella, että asiakas kohtelee lausumaa direktiivinä eli hyväksyy tai torjuu sen (ks. myös Terkourafi 2012: 305–308; Tanner 2012: 61). Hyväksyminen

²⁰ Direktiivisyyden rajoja ja direktiivisten ilmausten monifunktioisuutta käsittelen tarkemmin luvussa 5.5.

tarkoittaa direktiivissä ilmaistun toiminnon toteuttamista saman tien tai sen ilmaisemista, että aikoo toteuttaa sen myöhemmin. Torjuminen osoittaa yhtä lailla, että asiakas on tunnistanut lausuman direktiiviksi, vaikka kiistääkin sen sisällön tarpeellisuuden. Tällä määrittelytavalla on muun muassa se etu, että tarkasteltavien direktiivirakenteiden joukkoa ei rajata millään lailla ennakoon. (Terkourafi 2012: 301–308.)

Direktiivin hyväksyntä tai torjunta voidaan ilmaista verbaalisesti (hyväksyntä esim. *joo*; torjunta esim. *ne eiji_oom muuttunu, teil pitäis näkyyk koneella kaikki*), eleinä (esim. nyökkäys) tai suorana toimintana (asiakas täyttää pyydetyn tiedon hakemuslomakkeeseen). Koska myös eikielellinen toiminta voi toimia osoituksena siitä, että asiakas kohtelee virkailijan lausumaa direktiivinä, aineiston on oltava videoformaatisia (ks. myös Terkourafi 2012: 308). Olen kuitenkin sisällyttänyt direktiivikokoelmaani muutaman tapauksen, joissa asiakkaan reaktio ei näy tai kuulu videotallenteessa tai asiakas ei reagoi direktiiviin lainkaan, koska hänen huomionsa on suuntautunut jonnekin muualle. Niitä voidaan pitää direktiiveinä sillä perusteella, että samoja rakenteita käytetään tyypillisesti direktiiveinä sekä muualla tässä aineistossa että yleisemminkin.²¹

Puhtaasti keholliset, elein tai ilmein tuotetut avun värväyskeinot (*recruitments*; ks. Enfield 2014) olen jättänyt tämän tutkimuksen ulkopuolelle, vaikka niillä tehdäänkin osin samanlaisia toimintoja kuin kielellisillä direktiiveillä. En myöskään ole systemaattisesti tarkastellut direktiivien tueksi tuotettuja eleitä, ilmeitä tai katseita. Multimodaalinen näkökulma on vahvistunut direktiivien tutkimuksessa viime vuosina (esim. Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014; Sorjonen ym. toim. 2017; Lilja & Tapaninen 2019), mutta tässä tutkimuksessa sen huomioiminen olisi kasvattanut tutkimusta liikaa ja tehnyt esimerkkien analyyseista monimutkaisempia ja raskaampia. Lisäksi puhtaasti keholliset toimintakehotukset ovat Kela-aineistossa harvinaisia; niiden merkitys on todennäköisesti suurempi sellaisissa tilanteissa, joissa tehdään jotakin konkreettista (esimerkiksi rakennustöissä, urheiluvalmennuksessa tai keittiöaskareissa). Sanallisia direktiivejä kyllä täydennetään tässäkin aineistossa eleillä ja ilmeillä, vaikka ohjattavat toiminnot ovat yleensä varsin abstrakteja. Tällaiset multimodaaliset keinot ilmaista tai täydentää direktiivisyyttä ansaitisivat kokonaan oman tutkimuksensa.

Valitsemillani kriteereillä löytyi aineistosta 670 virkailijan asiakkaalle esittämää direktiiviä. Aineiston kokonaiskesto on 689 minuuttia (11 t 29 min), joten siinä esiintyy keskimäärin yksi direktiivi minuutissa. Todellisuudessa

²¹ Direktiivit, joihin kuulija ei tuota minkäänlaista reaktiota, ovat erityisen kiinnostavia tutkittaessa direktiivien kertautumista: mitä tapahtuu, kun alkuperäistä tai seuraavaakaan direktiiviä ei jostain syystä noudateta (esim. Wootton 1981; Craven & Potter 2010). Tällöin puhuja usein modifioi direktiiviä tuottamalla sen uudelleen muodossa, joka voimistaa hänen oikeutustaan (*entitlement*) direktiivin esittämiseen ja antaa vähemmän painoarvoa epävarmuustekijöille (*contingencies*). (Ma. 429–436.) Jos ensimmäistä direktiiviä ei reaktion puutteen takia voisi määritellä direktiiviksi, tällaisia ketjuuntuvia direktiivejä ei välttämättä päästäisi tutkimaan lainkaan.

direktiivit esiintyvät siinä usein paikallisina ryppäinä. Lisäksi joissakin aineiston tilanteissa on suhteellisen pitkiä jaksoja, joissa ei ole lainkaan puhetta, esimerkiksi asiakkaan täyttäessä hakemuslomaketta tai virkailijan poistuessu toiseen huoneeseen selvittämään jotakin asiaa.

Direktiivilausuma ei automaattisesti tarkoita samaa kuin virkailijan vuoro: Vuorossa saattaa ensinnäkin olla useita rakenneyksiköitä, joista vain yksi on direktiivi. Toisaalta vuoro voi sisältää pitkän yhdyslauseen, jolloin olen määrittänyt direktiiviksi vain keskeisimmän lausuman tai lauseen, joka on erotettu aineistoesimerkeissä lihavoinnilla (esim. **täytättekö t- nyt tässä ja nyt uuden niin** tota, niim me maksetaan se sitte samantien; ks. esimerkki 4). Tämä ei tarkoita, että vuoron muu osa olisi direktiivisyyden kannalta merkityksetön – tässä esimerkissä se ilmaisee direktiivin noudattamisesta koituva hyötyä – mutta yksinkertaisuuden vuoksi analyysi keskittyy yhdyslauseen varsinaiseen ydindirektiiviin. Kolmanneksi yhdessä ja samassa vuorossa saattaa esiintyä useitakin direktiivejä (esim. *ja tota noinniin*, [1] **sitten marssit ensimmäiseks sen kanssa ö-, työvoimatoimistoon** ja [2] **näytät sitä sielä**; ks. esimerkki 5).

Kun olin käynyt aineiston kokonaisuudessaan läpi ja kerännyt siitä kaikki direktiivit (myöhemmin suoritin tämän työvaiheen vielä kaksi kertaa uudelleen), aloin tarkastella siinä esiintyviä kieliopillisia rakenteita. Direktiivien ristiintaulukoiminen muun muassa moduksen, persoonamuodon ja modaaliverbin mukaan osoitti, että tietyt piirteet – esimerkiksi nollapersoona ja modaaliverbi – esiintyivät aineiston direktiiveissä usein yhdessä (N = 134).²² Joidenkin muiden piirteiden yhteenliittymät sen sijaan olivat harvinaisia; esimerkiksi 2. persoona ja konditionaali (esim. **tähän sitte laittasit sen että (...) mitä sä kuukaudessa voisit maksaa**) esiintyvät tässä aineistossa yhdessä vain harvoin (N = 8), vaikka rakennetyyppi onkin muutoin vakiintunut direktiivisessä käytössä (ISK 2004 § 1659; ks. myös Lauranto 2012). Lopulta aineistosta erottui selvästi seitsemän rakennetyyppiä, joita ryhdyin tarkastelemaan lähemmin ja joita väitöskirjan artikkeleissa käsitellään. Pääryhmien direktiivirakenteiden tuli olla sellaisia, jotka saattoi kielellisen muodon perusteella jakaa kiistattomasti selvärajaiseksi ryhmäksi ja joita kaikki neljä aineiston virkailijaa käyttävät säännöllisesti. Muita kuin näihin seitsemään pääryhmään kuuluvia direktiivejä jäi vielä jäljelle melko suuri joukko (Muut; N = 133), jonka olen jakanut edelleen alaryhmiin ja jota esittelen tarkemmin alaluvussa 4.2.8. Muut-ryhmään kuuluvat direktiivirakenteet ovat aineistossa melko harvinaisia, ja jotkin niistä rajoittuvat yksinomaan tai enimmäkseen yhden virkailijan käyttöön. Aineiston direktiivien pääryhmät ja näiden esiintymämäärät näkyvät taulukossa 3.²³ Muut-ryhmään sisältyvät rakenteet ja niiden lukumäärät esittelen alaluvussa 4.2.8.

²² Aineistosta pystyi pelkän havainnoimisenkin perusteella erottamaan tiettyjä usein toistuvia direktiivisiä rakennetyyppejä, mutta ristiintaulukointi teki nämä havainnot näkyvämmiksi.

²³ Direktiivien kokonaismäärä ja kolmen ensimmäisen ryhmän esiintymämäärät eroavat hieman siitä, mitä olen ilmoittanut Artikkelissa I (s. 197). Syynä ovat artikkelin julkaisemisen jälkeen tehdyt

Taulukko 3. Aineiston direktiivirakenteet²⁴ esiintymämäärineen.

Rakenne	Esimerkki	Määrä aineistossa
Imperatiivi	sanopa sun henkilötunnus	72
Kysymyslause	annat sä vaikka sun henkilötunnuksen	63
2. p. indikatiivinen modaaliverbitön lause	tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjotuksen	56
2. p. modaaliverbilause	sun kannattaa nyt heti mennä sit työvoimatoimistoo	141
Nollapersoonainen modaaliverbilause	elikkä sitte tämä korvaushakemus pitäts vielä täyttää	134
Passiivi	ja sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta	28
Finiittiverbitön rakenne	päiväys ja allekirjotus	43
Muut	Esimerkkejä muista rakenteista: a) ni me tarvittas siitä kopio sitte b) nyten nää palautukset täytyy olla maaliskuun loppuun menessä c) tai sit tulla ihan käymään kun me kopioidaan tästä d) ja sitte jos käytte ilmottamassa sinne maistraattiin että asutte sielä	133
Yhteensä		670

Taulukko 3 ei esitä rakenteita yleisyysjärjestyksessä, vaan käsittely alkaa direktiivitutkimuksessa laajasti prototyypisimpänä pidetystä (ks. luku 4.2.1) muodosta, imperatiivista, ja etenee muiden 2. persoonan rakenteiden kautta sellaisiin rakenteisiin, jotka eivät sisällä eksplisiittistä persoonaviittausta asiakkaaseen: nollapersoonaan, passiiviin ja finiittiverbittömään rakenteeseen. Ylipäätään jaottelun punaisena lankana toimii se, miten kuulijaa (asiakasta) lausumissa puhutellaan tai miten häneen viitataan. Persoonaviittausten vaihtelu erottelee direktiivirakenteita selvemmin omiksi

tarkistuslaskelmat sekä joidenkin rajatapausten uudelleen arviointi. Artikkelin I tuloksiin ja rakenteiden yleisyysuhteisiin sillä ei ole olennaista vaikutusta.

²⁴ Artikkeleissa olen käyttänyt joistakin rakenteista hieman eri nimityksiä. Tärkeimmät muutokset selitän jäljempänä asianomaisten rakenteiden yhteydessä.

erillisiksi kategorioikseen kuin esimerkiksi moduksen vaihtelu (ks. erityisesti luvut 4.2.4 ja 4.2.5). Persoonaviittauksia tarkastelemalla pääsee kiinni myös siihen institutionaalisen tilanteen direktiiveille erityisen olennaiseen seikkaan, ketkä kaikki sisältyvät direktiivin vaikutusalaan: onko se suunnattu ainoastaan paikalla olevalle asiakkaalle, vai koskeeko se myös muita samassa tilanteessa olevia henkilöitä. Persoonaviittausten käsittely on olennaista kaikissa kolmessa artikkelissakin: Artikkelissa I vertailen toisiinsa kolmea erilaista 2. persoonan muotoista direktiivirakennetta ja Artikkelissa III sellaisia rakenteita, joissa ei ole eksplisiittistä persoonaviittausta kuulijaan (nollapersoonaa, passiivi, finiittiverbitön rakenne). Artikkelissa II käsittelen kahta modaaliverbirakennetta, jotka eroavat toisistaan vain persoonaviittauksen osalta: nollapersoonaista modaaliverbilauseetta ja 2. persoonan modaaliverbilauseetta.

Joissakin direktiivitutkimuksissa on jaoteltu rakenteet lausetyypin perusteella käskylauseisiin, kysymyslauseisiin ja väitelauseisiin (esim. Tanner 2012; Lauranto 2015). Omassa aineistossani tällainen jako olisi ollut liian karkea, sillä suurin osa aineiston direktiiveistä on erilaisia väitelauseita. Olenkin jakanut väitelauseet neljään eri ryhmään: 2. persoonan modaaliverbittömät, indikatiiviset väitelauseet, 2. persoonan modaaliverbilauseet, nollapersoonaiset modaaliverbilauseet sekä passiivilauseet. Lisäksi erilaisia harvinaisempia väitelauseen tyyppejä riittää vielä Muut-ryhmäänkin.

Tekstissä ja artikkeleissa käytän silloin tällöin direktiivi-termin ohella myös arkikielisiä sanoja pyyntö, neuvo, ohje tai kehoitus. Tämä johtuu osaksi pyrimyksestä vähentää toistoa mutta myös siitä, että toisinaan virkailijan lausuma on tarpeellista määritellä tarkemmin joksikin direktiivin alatyypiksi. **Pyynnöllä** tarkoitan direktiiviä, jossa virkailija pyytää asiakkaalta jotakin esinettä tai toimintoa (ei puhtaasti kielellistä informaatiota; ks. myös Tanner 2012: 60–61) ja jonka ilmaisema toiminto toteutetaan yleensä välittömästi. Pyynnöksi kutsumiani direktiivejä näkyy muun muassa esimerkeissä 3 ja 4. Pyynnön toteuttaminen hyödyttää yleensä ensisijaisesti pyytäjää itseään (ks. myös Rossi 2015: 74), mutta Kelan tapauksessa myös asiakas hyötyy (ainakin myöhemmin) pyynnön täyttämisestä: kun asiakas ojentaa henkilöllisyystodistuksensa tai täyttää uuden hakemuslomakkeen, virkailija ja asiakas pääsevät yhdessä eteenpäin asian käsittelyssä ja asiakkaan ongelman selviäminen tulee lähemmäksi.

Ohjeella taas viitataan direktiiveihin, joilla virkailija ohjaa asiakasta suorittamaan jonkin toiminnon yleensä itsenäisesti ja myöhemmin tulevaisuudessa. Ohje ei ole käsky tai määräys, eikä virkailijalla olisi valtuuksiakaan antaa sellaisia, mutta käytännössä ohjeiden noudattaminen on yleensä pakollista, jotta asiakas voi saada hakemansa etuuden Kelasta. Esimerkkien 5–7 ja 11 direktiivejä voi hyvin luonnehtia ohjeiksi.

Neuvoksi kutsun ohjeen tyypistä toimintakehotusta, joka jättää asiakkaalle enemmän harkintavaltaa. Neuvon toteuttaminen on yleensä hyödyllistä ja voi esimerkiksi nopeuttaa asian käsittelyä, mutta se ei ole ainoa mahdollinen toimintatapa. Esimerkissä 8 esiintyvä virkailijan direktiivi on

hyvä esimerkki neuvosta. Ohjeiden ja neuvojen noudattaminen hyödyttää aina lähtökohtaisesti asiakasta itseään, mutta laajasti katsoen toiminta on edullista myös Kelan tai virkailijan kannalta. (Hyödyn jakautumisesta ks. myös esim. Rossi 2015: 73–77, 241.)

4.2 RAKENTEET

Seuraavissa alaluvuissa (4.2.1–4.2.7) tarkastelen niitä seitsemää aineiston direktiivirakennetta, joita olen käsitellyt artikkeleissa. Selvitän tarkemmin, millä perusteilla olen rajannut kunkin rakenteen esiintymät aineistosta, ja esittelen niiden tyypillisiä käyttöyhteyksiä ja -ympäristöjä Kelan asiakaspalvelutilanteissa. Käsittely alkaa imperatiivista ja etenee taulukon 3 järjestyksessä 2. persoonan muotoisista rakenteista niihin, joissa kuulijaan viitataan implisiittisesti: nollapersoonaan, passiiviin ja finiittiverbittömään rakenteeseen. Lopuksi käsittelen lyhyesti muut-kategoriaa eli aineiston harvinaisempia direktiivirakenteita (alaluku 4.2.8) ja pohdin eri rakenteita suhteessa toisiinsa (alaluku 4.2.9). Analysoin direktiivirakenteita variaation näkökulmasta, osana sitä järjestelmää, jonka ne yhdessä muodostavat tässä käyttökontekstissa, Kelan asiakaspalvelutilanteissa. Eri rakenteiden ominaispiirteet ja käyttöympäristöt piirtyvät selvimmin esiin suhteessa muihin samansukuisiin mutta kuitenkin hieman eri funktioissa toimiviin direktiivisiin rakenteisiin.

4.2.1 IMPERATIIVI

Käsittelen imperatiivimuotoisia direktiivejä (esim. **säilytä** *noi kaikki kuitit*) Artikkelissa I. Niistä on aineistossa yhteensä 72 esiintymää. Imperatiivilla tarkoitan morfologista, eli tässä aineistossa käytännössä yksikön tai monikon 2. persoonan muotoista, imperatiivia (*mene/menkää*). Mukana ei siis ole niin sanottua imperatiivista passiivia (Makkonen-Craig 2005: 20), jossa passiivimuotoa (*mennään*) käytetään monikon 1. persoonassa morfologisen imperatiivimuodon (*menkäämme*) asemesta.²⁵ Pidän passiivimuotoiset direktiivit erillään morfologisista 2. persoonan imperatiivimuodoista, sillä niiden viittaussuhteet ovat erilaiset: 2. persoonan imperatiivimuodoilla viitataan kuulijaan (asiakkaaseen tai asiakkaisiin), kun taas

²⁵ Ks. esim. Sorjonen ym. (2009: 101) ja Tanner (2012: 129) toisenlaisesta ratkaisusta, jossa imperatiivisia passiivimuotoja käsitellään yhdessä morfologisten imperatiivimuotojen kanssa.

passiivimuotoisten lausumien referentti on spesifioimaton ja sen tulkinta voi vaihdella paljonkin (ks. Artikkelit III ja alaluku 4.2.6).

Aivan kaikki imperatiivimuodot eivät kuitenkaan toimi direktiiveinä. Olen jättänyt laskuista pois kohteliaisuusilmaukset *ole/olkaa hyvä* sekä partikkelistuneet *kuule-* ja *kato-*muodot (ISK 2004 § 1647; ks. myös Hakulinen & Seppänen 1992; Hakulinen, Keevallik Eriksson & Lindström 2003; Siitonen, Rauniomaa & Keisanen 2019). Lisäksi olen jättänyt pois neljä *oota(ppa)s-*tapausta, joissa *oota* on niin ikään partikkelistunut; se on pikemminkin tapa sanoa 'hetkinen' kuin kehoitus odottaa (ks. tarkemmin Artikkelit I s. 197, alaviite 7). (Imperatiivin muusta ei-direktiivisestä käytöstä ks. Yli-Vakkuri 1986: 213–221; ISK 2004 § 1658, 1724; Forsberg 2019; Mäntylä 2020.)

Imperatiivi on prototyyppinen tapa muodostaa käsky lause, koska direktiivisyys on suoraan koodattu sen kieliopilliseen rakenteeseen. Kieliopillistunut käskymuoto on maailman kielissä miltei universaali rakenne, jolla esitetään käskyjä, kehoituksia tai pyyntöjä. Imperatiivilauseet eroavat väitelauseista usein muun muassa sanajärjestyksen (suomessa verbialkuisuus), subjektin ja objektin merkinnän, aikamuotojen ilmaisun sekä intonaation suhteen. (Aikhenvald 2010: 3–18; ISK 2004 § 1647.) Prototyyppisyydestään huolimatta imperatiivi ei monissa tilannetyypeissä suinkaan ole yleisin rakenne, jolla direktiivisyyttä ilmaistaan. Laurannon (2015) mukaan imperatiivia voi pikemminkin pitää direktiivisyyden yksinkertaisimpana syntaktisena toteutumana, mikä tekee siitä prototyyppisen. Sen frekvenssi käytännön tilanteissa vaihtelee tilannetyypin ja tekstilajin mukaan. (Mts. 49; ks. myös Lauranto 2013: 170.)

Imperatiivi esittää puhujan oikeutuksen direktiivin antamiseen vahvana ja epävarmuustekijät pieninä, mutta tämä ei ainakaan arkikeskusteluissa yleensä johdu keskustelijoiden valtasuhteista vaan imperatiivilla ohjattavan toiminnan luonteesta. Imperatiivimuotoisilla direktiiveillä ohjataan usein toimintoja, jotka jollain lailla liittyvät jo käynnissä olevaan toimintaan tai projektiin, ovat siinä itsestään selviä, ongelmattomia ja relevantteja vaiheita, suoritetaan välittömästi ja hyödyttävät erityisesti kuulijaa, joskus myös puhujaa itseään. Vaikka kyse ei olisi varsinaisesti yhteisestä projektista, puhuja saattaa hyödyntää kuulijan meneillään olevaa toimintaa imperatiivimuotoista pyyntöä esittäessään (esimerkiksi *tuo hei mullekin*, kun kuulija on lähdessä hakemaan itselleen kahvia). Imperatiivi voi esiintyä keskustelussa paitsi etujäsenenä, kuten direktiivit yleensä, myös jälkijäsenenä muun muassa luvanannoissa. (Auer 2017; Craven & Potter 2010; ISK 2004 § 1647, 1657; Lauranto 2014; Raevaara & Sorjonen 2006: 135; Rossi 2015; Stubbe & Holmes 2015 [2003]: 33–34.) Auer (2017: 422) toteaa lisäksi, että imperatiivit eivät todellisessa kielenkäytössä ole huonon maineensa veroisia: niitä käytetään varsin neutraaleissa konteksteissa eikä niihin normaalisti liity hierarkiaa, vallankäyttöä tai komentamista. Marsdenin ja Holmesin (2014) mukaan imperatiivin sosiaalisen merkityksen kuvaaminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Sen käyttö painottuu yhtäältä kaikkein läheisimpiin ihmissuhteisiin mutta toisaalta myös sellaisiin, joissa puhujien välillä on valta-

tai hierarkiaeroja (esimerkiksi vanhempi–lapsi, opettaja–oppilas, esimies–alainen) (mas. 30–31; ks. myös Stubbe & Holmes 2015 [2003]: 33–34).

Aiempien imperatiivitutkimusten aineisto koostuu paljolti arkikeskusteluista (huomaa kuitenkin esim. Sorjonen 2001; Lappalainen 2008; Sorjonen ym. 2009; Marsden & Holmes 2014; Lindström, Lindholm, Norrby, Wide & Nilsson 2017; Raevaara 2017; Rauniomaa 2017). Imperatiivin olemus voi näyttäytyä hieman toisenlaisena institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa, joissa puhujien asema suhteessa tietoon ja valtaan on epäsymmetrinen, jopa hierarkkinen.

Kelan asiointitilanteissa imperatiivia käytetään eniten ongelmattomissa ja suoraviivaisissa direktiiveissä, joissa virkailijan oikeutus direktiivin esittämiseen on suuri. Epävarmuustekijöiden merkitys taas on vähäinen: direktiivin esittämän toiminnon toteutuminen on melko varmaa. Imperatiivia käytetään usein silloin, kun asiakas on itse edellä kysynyt eksplisiittisesti neuvoa tai esittänyt ongelmansa. Aineiston imperatiivimuotoisista direktiiveistä (N = 72) noin kolmannes (N = 23) toimii välittömänä jälkijäsenenä asiakkaan juuri esittämälle vuorolle. Tällainen tilanne näkyy esimerkissä 1.

Esimerkki 1. Opintotukihakemuksesta (Kotus T978). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, nainen, noin 25 v.

01 A : mutta. (0.2) mä täytän tämän saanko lainatat
02 [tätä kynää?
03 V : [joo:,
04 V : **lainaav vaa.**
05 A : vaikka tonnem meen [täyttään ni,
06 V : [joo,
07 V : **joo, ↑palautas [sitte,**
08 A : [kiitos sulle.
09 V : j[oo,
10 A : [kiitoksia.

Virkailija on asiointikäynnin aikana neuvonut asiakasta opintotuen hakemisessa ja antanut tälle hakemuslomakkeen. Asiakas on lähdössä sivummalle täyttämään lomaketta ja kysyy, saako lainata tiskillä olevaa kuulakärkikynää (*mä täytän tämän saanko lainatat tätä kynää?*, r. 1–2). Kyseessä on luvanpyyntö, joka projisoi responssikseen vastausta: luvan antamista tai eväämistä. Virkailija vastaa myöntävästi (r. 3) jo ennen, kuin asiakas on päässyt oman vuoronsa loppuun, ja antaa vielä imperatiivimuotoisen luvan: **lainaav vaa** (r. 4). Kyseessä on siis tyyppillinen jälkijäsenenä käytettävä imperatiivimuoto, joka toimii niin sanottuna permissiivisenä direktiivinä (ISK 2004 § 1645, 1657) eli luvanantona (ks. myös Sorjonen 2017).

Esimerkki 1 sisältää toisenkin imperatiivimuotoisen direktiivin. Asiakas sanoo siirtyvänsä toimiston toiselle puolelle täyttämään hakemusta (r. 5), jolloin virkailija kuittaa tiedon *joo*-partikkelilla ja jatkaa vielä lisäämällä, että lomake ja kynä pitää palauttaa hänelle: *joo*, ***palautas*** *sitte* (r. 7). Tämäkin imperatiivi tulee responssina asiakkaan edellisessä vuorossaan antamaan informaatioon, vaikkakaan asiakkaan vuoro ei suoraan pyydä ohjetta tai lupaa. Toinen imperatiivi ilmaisee pikemminkin täydentävän lisäohjeen lomakkeen täyttämisen ja kynän lainaamisen projektissa, josta asiakas ja virkailija ovat jo aiemmin neuvotelleet.

Jos kysymyksen tai ongelman esittämistä tarkastellaan laajemmassa kuin yhden vierusparin muodostamassa kontekstissa, jopa noin kaksi kolmasosaa aineiston imperatiivimuotoisista direktiiveistä toimii jonkinlaisena – vaikkei aina välittömänä – responssina asiakkaan esille ottamaan kysymykseen tai ongelmaan. Tavallaan jo asiakkaan tulo Kelan toimistoon on eräänlainen etujäsen, joka tekee direktiivien esittämisen relevantiksi ja oikeuttaa virkailijan antamaan ohjeita ja neuvoja. Esimerkiksi kehotukset täyttää hakemuslomake, allekirjoittaa se tai toimittaa jokin liite jälkikäteen Kelaan ovat usein odotuksenmukaisia ja helposti toteutettavia direktiivejä. Havainnollistan tätä esimerkillä 2.

Esimerkki 2. Karenssi (Kotus T1002). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, nainen, noin 30 v.

01 A : mä jättäsin tän työttömyyskorvaushakemuksen?
 02 V : joo-o? ((ottaa hakemuksen A:lta))
 03 (.)
 04 A : eli tota, (.) oisko mum pitäny ottaat tosta, (0.8)
 05 työtodikos- todistuksesta, (0.2) <k:opio viäl
 06 l:isäksi.=
 07 V : =joo kyl siitä tarvittas et kato:taam mitä tässä
 08 näky[y].
 09 A : [joo.
 10 (2.0) ((V katsoo paperia))
 11 [((osoittaa paperia))
 12 A : [t_ual näkyy niiku se jättö[prosen-
 13 V : [no t_ossa on tietystit
 14 t_oi et sä oot menny yheksänkaheksan [tonnet t_oihi
 15 A : [joo.
 16 V : että [oot sä ollus siitä alkaen [koko aja.
 17 A : [kyllä.
 [joo.
 18 V : .joo:.,=
 19 A : =ja sit kaheskymmenes kahettatoista (.)
 20 kakstuhatkaks se on niiku päätty.
 21 V : just.
 22 (.)

23 V : eli oike(-)staan tarvitaan se, (.)
 24 työtodistus siitä *vielä.*
 25 (0.2) ((V katsoo yhä paperia))
 26 A : o*kei.*
 27 (1.2) ((V katsoo paperia))
 28 A : [nii et tää ei riitäs sitte,
 29 [((osoittaa paperia))
 30 (0.2)
 31 V : joo katot täss_ei näys sitä päätymisaekkaa.
 32 A : [näky^y se tuala.
 33 [((osoittaa paperia))
 34 (.)
 35 V : niij joo #mmm# tuola,
 36 (1.0)
 37 V : **toimitav varu**ilta **kuiten**kis se;
 38 A : joo.
 39 V : otanko mää näistä kopi:ot.=
 40 A : =↑joo se ois hyvä koska tota ne on alkuperäsii.

Esimerkki on aivan asioinnin alusta: asiakas on tullut tuomaan työttömyyskorvaushakemusta ja kysyy, pitääkö hänen toimittaa myös kopio työtodistuksesta (r. 4–6). Hänellä on mukanaan jokin muu dokumentti (palkkakuitti tms.), jota virkailija ja asiakas yhdessä tutkivat (r. 10–12). Dokumentista puuttuu kuitenkin tietoja, jotka näkyisivät vain varsinaisessa työtodistuksessa. Virkailija toteaa, että työtodistus tarvitaan vielä lisäksi (r. 23–24). Asiakas ja virkailija keskusteleivat työtodistuksen tarpeellisuudesta (r. 26–35), ja virkailija kehottaa imperatiivimuotoisella direktiivillä asiakasta toimittamaan sen varmuuden vuoksi: **toimitav varu**ilta **kuiten**kis se (r. 37). Toimi merkitsee asiakkaalle ylimääräistä vaivannäköä, eikä hän ole aluksi vakuuttunut sen tarpeellisuudesta mutta hyväksyy sen lopulta kuitenkin ongelmattomana (joo, r. 38). Asiakas saa siis katkelman alussa esittämäänsä kysymykseen (r. 4–6) vastauksen vasta pitkän neuvottelun jälkeen (r. 37). Virkailija siirtyy käsittelemään asiakkaan käynnin syytä uudesta näkökulmasta (otanko mää näistä kopiot, r. 39), ja esimerkin toimintoa voidaan pitää loppuun käsiteltynä.

Se, että asiakas on itse aiemmin kysynyt toimintaohjetta, tekee direktiivin esittämisen relevantiksi ja antaa virkailijalle oikeutuksen siihen – olkoonkin, että paikka direktiivin esittämiselle tulee vasta huomattavan pitkän keskustelun jälkeen, kun asiaa on ensin selvitelty yhdessä.²⁶ Tällä lailla imperatiivi kytkeytyy usein johonkin asiakkaan aiemmin esittämään ongelmaan tai kysymykseen; se ei synny tyhjästä, vaan sille on jo pedattu paikka keskustelussa (ks. myös Vine 2009: 1400–1401). Jos taas direktiivi on

²⁶ Aineistosta löytyy esimerkkejä vielä paljon pidemmistäkin välilyönteistä asiakkaan kysymyksen tai ongelman ja virkailijan direktiivin välillä.

sisällöltään epäodotuksenmukainen – esimerkiksi silloin, kun asiakas ja virkailija ovat eri linjoilla sen suhteen, miten toiminnan tulisi edetä – tai sijoittuu epäodotuksenmukaiseen kohtaan keskustelussa, käytetään useimmiten jotakin muuta rakennetta kuin imperatiivia, esimerkiksi nollapersoonaa ja modaaliiverbiä (ks. tarkemmin Artikkelii II ja luku 4.2.5).

Toinen imperatiivimuotoisille direktiiveille tyypillinen ominaisuus on, että niihin liitetään perusteluja useammin kuin muunrakenteisiin direktiiveihin. Perustelut osoittavat, miksi direktiivin noudattaminen on tärkeää tai hyödyllistä: esimerkiksi *säilytä noi kaikki kuitit **nii saat sit jälkikäteen korvauksen*** (Kotus T948)²⁷. Vaikka imperatiivilla ilmaistaan enimmäkseen ongelmattomia ja suoraviivaisia direktiivejä, joihin ei liity epävarmuustekijöitä ja joiden esittämiseen puhujalla on vahva oikeutus, jokin niissä kutsuu silti perusteluja tuekseen.

Aineistossa on kaksi muutakin direktiivirakennetta, jotka käsittelevät ohjattavaa toimintoa ongelmattomana ja suoraviivaisena käsiteltyjä: 2. persoonan väitelause (*tonne laitate paikan, ajan ja allekirjotuksen*) sekä finiittiverbitön rakenne (*päiväys ja allekirjotus*) (ks. luvut 4.2.3 ja 4.2.7). Imperatiivimuotoisia direktiivejä erottaa näistä rakenteista kuitenkin kaksi asiaa: 1) laajasti ymmärretty responsiivisuus asiakkaan vuoroihin ja 2) se, että niillä ei kerrata tai tiivistetä aiemmin annettuja ohjeita vaan esitetään yleensä pikemminkin uusia, kuitenkin kontekstissaan relevantteja ja itsestään selviä direktiivejä²⁸.

Imperatiivimuotoisilla direktiiveillä ilmaistaan aineistossa yhtä lailla välittömästi toteutettavia (37 %) ja myöhemmin toteutettavia (63 %) ohjeita (Artikkeli I s. 209–210). Tämä saattaa liittyä imperatiivin tunnusmerkittömyyteen ja siihen, että imperatiivi on ainoa rakenne, johon ohjailun merkitys on koodattu kielipillisesti: se ei ole merkitykseltään erikoistunut kapea-alaisempiin funktioihin tai käyttökonteksteihin (ISK 2004 § 1646). Tulos poikkeaa kuitenkin muun muassa Auerin (2017: 422) esittämästä näkemyksestä, että imperatiivilla ohjattaisiin enimmäkseen välittömästi "tässä ja nyt" toteutettavia toimintoja (ks. myös Sorjonen 2001: 90–93), mutta ero saattaa johtua Kela-aineiston ominaisluonteesta. Kelassa annetaan ylipäänsä paljon sellaisia ohjeita, jotka asiakas toteuttaa itsenäisesti myöhemmin tulevaisuudessa (esim. *toimitav varuilla kuitenkin toi*). Vähemmistö Kela-aineiston direktiiveistä on välittömästi toteutettavia, meneillään olevaan yhteiseen toimintaan liittyviä kehotuksia, jotka taas ovat yleisiä monissa muissa tilannetyypeissä.²⁹

²⁷ Olen käsitellyt esimerkkiä tarkemmin Artikkelissa I (s. 201–202). Siinä esimerkin signumnumero on virheellisesti muodossa T1048 (p.o. T948).

²⁸ Tämä ei tosin päde esimerkkiin 2, jossa virkailija on esittänyt saman ohjeen implisiittisemmin jo kahdesti edellä.

²⁹ Kuitenkin Kela-aineistossakin tietyt rakenteet (kysymyslause, finiittiverbitön rakenne) ovat selvästi erikoistuneet välittömästi täytettävien direktiivien esittämiseen. Käsitelen tätä tarkemmin asianomaisten rakenteiden yhteydessä.

Craven ja Potter (2010) esittävät, että imperatiivimuotoinen direktiivi ei rakenteellaan projisoi seuraavaksi toiminnoksi hyväksymistä (*acceptance*) vaan yksinkertaisesti noudattamista (*compliance*). Imperatiivi ei siis kysy vastaanottajalta suostumusta eikä odota hänen vastaavan sanallisesti (*joo, totta kai* tms.), vaan relevantti responssi siihen on ohjeen, pyynnön tai käskyn noudattaminen. Cravenin ja Potterin tarkastelemissa brittiläisten lapsiperheiden ruokapöytäkeskusteluissa imperatiivi otetaan kuitenkin yleensä käyttöön vasta keinojen kovetessa, kun vanhempi on pyytänyt lapselta jotakin asiaa jo kerran tai kahdesti eikä tämä ole totellut. Kela-asioinneissa – ja monissa muissakin aikuisten välisissä keskustelutilanteissa – sitä taas käytetään yleensä jo ensimmäisessä asiaan liittyvässä direktiivissä, eikä se ilmaise direktiivin kertautumista tai tilanteen eskaloitumista. Samalla lailla imperatiivi kuitenkin projisoi tässäkin tapauksessa noudattamista, mutta noudattamisen perusteena tuntuu olevan muu kuin puhujan tahto tai agenda: kyse on tilanteesta odotuksenmukaisista ja ongelmattomista ohjeista, joiden täyttäminen on myös vastaanottajan intressien mukaista ja joita hänen voi siksi olettaa noudattavan – joihin hän on ehkä peräti itse kysynyt neuvoa.

Imperatiivi on aineiston perusteella rakenne, jonka käyttö korreloi voimakkaasti asiakkaan iän kanssa: mitä nuorempi asiakas, sitä enemmän imperatiivia esiintyy. Käsittelen direktiivirakenteen ja asiakkaan iän yhteyttä tarkemmin luvussa 4.3.

4.2.2 KYSYMYSLAUSE

Kysymyslauseen³⁰ muotoisista direktiivilausumista (esim. *annatko henkilötunnuksen*) on aineistossa yhteensä 63 esiintymää. *Ison suomen kieliopin* (ISK 2004 § 1661) mukaan indikatiivin preesensissä olevat 2. persoonan muotoiset kysymyslauseet (esim. *odotatko vähän*) ovat vakiintuneet merkitsemään kysymystä tai pyyntöä. ISK:ssa käsitellään myös konditionaalimuotoisia sekä 1. persoonan (*saanko pyytää hetken hiljaisuutta*) ja omistuslauseen (*olisko sulla mahdollisuutta*) muotoisia direktiivejä (ISK 2004 § 1661–1662).

Omassa aineistossani direktiivinä voivat toimia vaihtoehtokysymysten lisäksi myös hakukysymykset (N = 7), esimerkiksi *mikäs sun henkilötunnus on* (ks. myös Lappalainen 2008: 496–499).³¹ Direktiivisessä käytössä

³⁰ Artikkelissa I olen käyttänyt tästä rakennetypistä nimitystä *kysymysmuotoinen direktiivi*. Tässä käyttämäni *kysymyslause* on kuitenkin johdonmukaisempi nimitys ja sopii paremmin yhteen muiden rakennetyyppien nimien kanssa.

³¹ Pidän tämäntyyppisiä lausumia ensisijaisesti direktiiveinä enkä kysymyksinä, koska virkailija ei kysy henkilötunnusta sen sisältämien tietojen takia (tunnuksesta saisi selville esimerkiksi asiakkaan syntymävuoden eli iän) vaan tarvitsee sitä ainoastaan välineenä, jolla pääsee käsiksi asiakkaan tietoihin Kelan järjestelmässä tai voi varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden. Myös Lappalaisen (2008: 496)

tavallisempia (N = 56) ovat kuitenkin vaihtoehtokysymykset (esim. *kerrotteko henkilötunnuksenne*). Vaihtoehtokysymykset voi vielä jakaa 2. persoonan verbimuodon sisältäviin kysymyksiin (*annat sä; kerrotteko*), omistuslauseen muotoisiin kysymyksiin (*onks sulla/teillä*) ja muihin tapauksiin (esim. *onko noi henkilöllisyyspaperit*). Taulukko 4 havainnollistaa kysymysmuotoisten direktiivien perusrakenteen ja persoonaviittausten variaatiota aineistossa.

Aineiston kysymysmuotoiset direktiivit edustavat yleensä yksikön tai monikon 2. persoonaa; jälkimmäinen voi olla joko teitittelevä tai aidosti monikollinen. Lisäksi mukana on muutama deiktisen nollaviittauksen sisältävä lausuma, kuten *mikäs tuo henkilötunnus on*. Sen sijaan 1. persoonan muodossa olevia kysymysmuotoisia direktiivejä (esim. *saanko allekirjotuksen*) ei tässä aineistossa esiinny lainkaan. ISK:n (2004 § 1661–1662) mukaan kysymysmuotoisista direktiiveistä puuttuu usein persoonapronomini (*sä, te* ym.) erotuksena aidoille kysymyksille, mutta tämä ero ei ole puhekielessä ehdoton. Etenkin Helsingin puhekielessä, jota tutkimukseni aineisto edustaa, yksikön 2. persoonan vaihtoehtokysymys muodostetaan usein ilman *kO*-liitepartikkelia (Forsberg 1994: 62–66; Paunonen 2000: 23–24) myös silloin, kun se toimii direktiivinä (Lappalainen 2008: 493; Sorjonen ym. 2009: 103). Aineistossa on 12 vaihtoehtokysymyksen muotoista direktiiviä, joissa on 2. persoonassa taivutettu finiittiverbi. Näistä yhdeksässä on *kO*-liitepartikkeli mutta ei persoonapronominia (*annatko*) ja kolmessa persoonapronomini ilman liitepartikkelia (*annat sä*).

Lähes kaikki aineiston kysymysmuotoista direktiiveistä (60 es.) ovat indikatiivimuodossa. Konditionaalimuotoisia lausumia on ainoastaan yksi (*pitäskö sun sinne vähä selvittää*, Kotus T1002). Lisäksi kahdesta lausumasta puuttuu finiittiverbi kokonaan: *no tom- mikäs tota se henkilötunnus* (Kotus T1063) ja *mikäs tota, sun henkilötunnus* (Kotus T992). Pidän niitäkin kysymysmuotoisina direktiivilausumina, koska ne sisältävät kysymyssanan (*mikäs*) ja toimivat samankaltaisessa tehtävässä ja sekventiaalisessa kontekstissa kuin aineiston muut kysymysmuotoiset direktiivit.³²

mukaan hakukysymyksen muotoiset henkilötunnuspyynnöt rinnastuvat vaihtoehtokysymyksen muotoisiin pyyntöihin, sillä molemmat toimivat samassa funktiossa ja esiintyvät samassa sekventiaalisessa ympäristössä.

³² Molemmat vuorot sisältävät merkkejä siitä, että puhuja uudelleenarvioi ja prosessoi lausumaansa useampaan kertaan vuoron aikana (esim. *tota*-partikkeli ja kesken jäänyt *no tom-*).

Taulukko 4. Aineiston kysymysmuotoiset direktiivit kysymysrakenteen ja persoonaviittauksen mukaan.

	yks. 2. p.	mon. 2. p.	muu/ epäselvä	Yhteensä
HAKUKYSYMYKSET	3	2	2³³	7
VAIHTOEHTOKYSYMYKSET				
- verbissä 2. p. taivutus (<i>annatko/annatkeko</i>)	12	7	1 ³⁴	20
- omistuslause (<i>onks sulla/teillä</i>)	19	13		32
- muut (esim. <i>onko noi henkilöllisyyspaperit mukana</i>)	1 ³⁵		3 ³⁶	4
Yhteensä	32	20	4	56
KAIKKI YHTEENSÄ	35	22	6	63

Kuudessa kysymysmuotoisissa direktiivissä on jokin modaaliverbi (*sattua* (2 es.), *osata* (2 es.), *pitää*, *haluta*). Kohteliaan pyynnön tunnusmerkiksi sanottua *voida*-verbiä (Hakulinen & Sorjonen 1989: 75; Kangasniemi 1992: 132; Muikku-Werner 1993: 153) ei esiinny tämän aineiston kysymysmuotoisissa direktiiveissä ollenkaan. Modaaliverbin käyttö Kela-aineistossa liittyy usein siihen, että virkailija orientoituu direktiivin täyttämiseen liittyviin epävarmuustekijöihin ja ottaa huomioon, että sen toteuttaminen ei välttämättä onnistu (esim. *osaattek(o)ste* näitä arvioida elikkä niitä kustannuksia mitä on (Kotus T988)). Modaaliverbien ja konditionaalien käytön vähyys kysymysmuotoisissa direktiiveissä on aiemminkin pantu merkille sekä arkikeskusteluissa (Keskitalo 1999: 25–31)

³³ Tähän kuuluvat *mikäs tuo henkilötunnus on* (Kotus T933) ja *no tom- mikäs tota se henkilötunnus* (Kotus T1063), joissa asiakkaaseen ei viitata eksplisiittisesti 2. persoonan pronomiinilla tai verbimuodolla.

³⁴ Epäselvästi kuuluva *muistat(te)ko sitä loppuosaa* (Kotus T1042), joka voi olla joko yksikön tai monikon 2. persoona. Virkailija teittellee asiakasta muutoin, joten monikon 2. persoona on loogisempi vaihtoehto, mutta puhuttelumuodon vaihtuminen kesken asioinninkaan ei ole aineistossa tavatonta (Lappalainen 2006b: 274–278).

³⁵ Tässä esiintymässä on nesessiivinen modaaliverbi ja 2. persoonan genetiivisubjekti: *pitäskö sun sinne vähä selvittää* (Kotus T1002).

³⁶ Nämä ovat omistuslauseita, joissa on deiktinen nollaviittaus, kuten *onks tota henkilöllisyystodistusta* (Kotus T972), *onko noi henkilöllisyyspaperit mukana* (Kotus T1071)?

että asiointitilanteissa (Lappalainen 2008: 495–496, 509; Raevaara ym. 2013: 102–105).

Kysymysmuotoiset lausumat tulkitaan aidon kysymyksen sijaan direktiiviksi sisällön, kontekstin ja meneillään olevan toiminnan perusteella (ISK 2004 § 1661–1662). Aiemmassa tutkimuksessa kysymysmuotoisia direktiivejä on usein pidetty kohteliaina, koska ne mahdollistavat rakenteensa puolesta sekä myöntävän että kieltävän vastauksen eli jättävät kuulijalle ainakin näennäisen vapauden päättää itse toiminnastaan (Searle 1975: 74–75; Yli-Vakkuri 1986: 226; ISK 2004 § 1661). Kysymysmuotoisia direktiivejä on todettu käytettävän silloin, kun kuulijalta vaaditaan jonkin verran vaivannäköä, joskus myös jotakin ylimääräistä, täydentävää tai normaalia poikkeavaa, tai kun ollaan epävarmoja siitä, onko pyyntö ylipäänsä mahdollista toteuttaa (Sorjonen 2001: 92; Raevaara & Sorjonen 2006: 135–137; Somiska 2010: 74–76; Tanner 2012: 106–109). Toisaalta kysymysmuotoa esiintyy joskus myös rutiinimaisissa ja ongelmattomissa pyynnöissä, joissa kuulijalta ei vaadita erityistä vaivannäköä (Lappalainen 2008: 509; Sorjonen ym. 2009: 105).

Italiankielisten arkikeskustelujen pyyntöjä tutkinut Rossi (2012, 2015) vertaa kysymys- ja imperatiivimuotoisia pyyntöjä suhteessa kuulijan käynnissä olevaan toimintalinjaan sekä siihen, liittyykö pyyntö puhujan ja kuulijan yhteiseen vaiko puhujan omaan projektiin. Hän osoittaa, että imperatiivimuotoiset pyynnot liittyvät yleensä jo käynnissä olevaan yhteiseen projektiin (esim. keittiöaskareet), johon sekä puhuja että kuuliija ovat sitoutuneet, ja jatkavat kuulijan jo aloittamaa toimintalinjaa. Ne ovat usein jotenkin ennakoitavissa (*projectable*) aiemman toiminnan perusteella. Kysymysmuotoiset pyynnot puolestaan ovat yleensä käynnissä olevasta toiminnasta irrallisia: valtaosa niistä pyrkii aloittamaan jonkin uuden projektin ja merkitsee kuulijalle toimintalinjan muuttamista. Lisäksi ne hyödyttävät tavallisimmin puhujaa itseään eivätkä molempia osapuolia. (Rossi 2015: 69–97.)

Kelan asiakaspalvelutilanteissa kysymyslausetta käytetään etupäässä rutiinimaisten, asiakkaalta pientä vaivaa vaativien pyyntöjen esittämiseen, kuten *täytätkö tohon noi lapsen nimet* (Kotus T998) ja *laitatko tänne päiväyksen ja allekirjotuksen* (Kotus T1076). Suurin osa niistä liittyy joko henkilöllisyystodistuksen (N = 31) tai hakemuksen liitteeksi tarvittavan asiakirjan (N = 15) pyytämiseen (esim. *no onk sul vaik joku tiliotteesta kopio sitte* (Kotus T943)). Molempia toimintoja voidaan pitää melko rutiinimaisina, koska niitä esiintyy Kelan toimistoissa usein, ne ovat muodoltaan varsin kiteytyneitä ja asiakkaat orientoituvat niihin tilanteessa odotuksenmukaisina, ongelmattomina pyyntöinä. Lisäksi niistä aiheutuu asiakkaalle yleensä vain pientä vaivannäköä: hänen ei tarvitse muuta kuin sanoa henkilötunnuksensa tai näyttää henkilöllisyystodistuksena tai muu asiakirja. Asia muuttuu kuitenkin mutkikkaammaksi, jos henkilöllisyystodistus ei esimerkiksi ole mukana asiointikäynnillä tai asiakkaalla ei ole tarvittavaa asiakirjaa, kuten tiliotteen kopiota tai vuokrakuittia. Sinänsä varsin pientä vaivaa vaativan toiminnon toteuttamiseen voikin liittyä epävarmuustekijöitä, joiden takia

pyynnön täyttäminen ei välttämättä ole mahdollista meneillään olevassa asiointitilanteessa tai ehkä muulloinkaan. Kysymysmuotoinen direktiivi soveltuu hyvin juuri tällaisiin tilanteisiin, sillä se ottaa huomioon myös sen mahdollisuuden, että henkilöllisyystodistus ei ole mukana eli pyynnön täyttäminen ei onnistu. Imperatiivimuotoinen lausuma (*näytäpä henkilöllisyyspaperit*) puolestaan esittäisi odotuksenmukaisena sen, että asiakkaalla on henkilöllisyystodistus mukanaan.

Esimerkki 3 havainnollistaa tyypillistä kysymysmuotoisen direktiivin käyttök kontekstia Kelan toimistossa. Siitä käy myös ilmi, kuinka asiakas suhtautuu pyyntöön ongelmattomana ja odotuksenmukaisena.

Esimerkki 3. Takasin Helsinkiin (Kotus T994). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, nainen, noin 25 v.

01 A: hei:?
 02 V: hei.
 03 (.)
 04 A: kuules sem:mone juttu et mie oisin nyt muuttamassa
 05 takasin: ↓Helsinki[ij;=ja mä tarttisim: päätöksen
 06 V: [mm/m,
 07 A: tosta, .hhh tosta työ:, (.) markkinatuestah,
 08 (0.3)
 09 V: joo-o?
 10 A: m:ukaan ettäh.
 11 (0.4)
 12 V: **onks sulla henkilöllisyyspapereita?**
 13 A: juuh;
 14 (6.0) ((A ottaa paperit lompakosta, V katsoo niitä))

Esimerkki on aivan asiointikäynnin alusta. Asiakas selittää käyntinsä syyn (r. 4–7). Virkailija pyytää asiakkaalta henkilöllisyyspapereita, jotta voi katsoa tämän tietoja koneelta: *onks sulla henkilöllisyyspapereita* (r. 12). Pyyntö on yksinkertainen indikatiivimuotoinen kysymyslause, jossa ei ole modaaliverbiä (vrt. *sattuisko sulla oleen henkilöllisyyspapereita* tms.). Asiakasta puhutellaan yksikön 2. persoonassa (*sulla*). Pyyntöä ei perustella vaan siihen on rakennettu implikaatio, että asiakas tuntee Kelan käytänteitä ja ymmärtää henkilöllisyystodistuksen tarpeellisuuden. Direktiivi ottaa kuitenkin huomioon senkin vaihtoehdon, että asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta mukanaan tai että hän ei omista sellaista lainkaan. Asiakas vastaa saman tien myöntävästi (*juuh*) ja näyttää paperit virkailijalle (r. 13–14). Vastauksen lyhyys ja välittömyys ovat preferoidun vuoron merkkejä ja ilmaisevat, että asiakas kohtelee virkailijan direktiiviä tässä kohden odotuksenmukaisena ja ongelmattomana. Lisäksi hän orientoituu siihen nimenomaan direktiivinä eikä aitona kysymyksenä – ei ainoastaan vastaa kysymykseen vaan ottaa pyydetty paperit esiin.

Esimerkissä 3 näkyy lisäksi yksi kysymysmuotoisille direktiiveille hyvin tyypillinen piirre: niillä ohjataan etupäässä sellaisia toimintoja, jotka asiakas suorittaa välittömästi ja jotka ovat siten edellytys toiminnan etenemiselle. Itse asiassa aineistossa on vain yksi kysymysmuotoinen direktiivi, joka ei edellytä täyttämistä välittömästi vaan on pikemminkin ehdotus, jonka asiakas voi toteuttaa myöhemmin (*pitäskö sun sinne [työpaikkakassaan] vähä selvittää* (Kotus T1002)). Kysymyksen primäärimerkitys – se, että siihen odotetaan välitöntä responsia – heijastuu siis myös kysymysmuotoisiin direktiiveihin. Kysymysmuotoisen direktiivin temporaalinen vaikutusala ei yleensä ulotu kovinkaan pitkälle tulevaisuuteen.³⁷ Tämä poikkeaa huomattavasti muun muassa 2. persoonan väitelauseen muotoisista direktiiveistä (ks. luku 4.2.3), joilla ohjataan etupäässä tulevaisuudessa suoritettavia toimintoja, ja imperatiiveista, joilla ohjataan molempia (ks. luku 4.2.1). (Ks. myös Hyttiäinen 2007: 54, 63.)

Rutiinimaisten mutta mahdollisesti epävarmuustekijöitä sisältävien pyyntöjen ohella kysymysmuotoisia direktiivejä käytetään Kelassa toisinaan myös sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaalta vaaditaan tavallista enemmän vaivaa tai jotakin poikkeuksellista, ei-rutiinimaista. Esimerkki 4 havainnollistaa tällaista käyttöä.³⁸

Esimerkki 4. Nyt ja tässä (Kotus T1040). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, mies, noin 50 v.

```

01 A :      tota #noin# *ni*, hhh semmost asiaa oli et mää<
02          [(0.4) ] mä tota noin .hh
03          [((korjaa lippalakin asentoa))]
04          (nytte) työtön;
05          (0.2)
06 A :      mä oon tyätön ja mä; (0.5) jätin, (0.5) lapum
07          maanantaina tänne.
08 V :      joo-o?
09 A :      .hhh ja< ei or rahat vielä tul*lu*.
10 V :      ↑onks teil kelakorttii taij jotai
11          henki#löl- #syysto[distusta mu]#kana nik katotaa#.
12 A :      [joo; ]
13          (3.5) ((A etsii Kela-kortin ja ojentaa V:lle))
14 V :      [↑kitos::.
15          [((ottaa kortin))
16          (4.4) ((V kääntyy tietokoneelle))
17 A:      .nff

```

³⁷ Hakulinen & Karlsson (1979: 187) toteavat, että kysymyslauseen käyttäminen direktiivinä edellyttää puhujan ja kuulijan olemista näköyhteydessä toisiinsa. Kela-aineistossa näin on tietysti aina. Näköyhteyttä keskeisempää on ehkä puhujan mahdollisuus kontrolloida direktiivin toteutumista; kysymysmuotoisia direktiivejä voidaan esittää myös puhelinkeskusteluissa tai jopa sähköpostiviesteissä.

³⁸ Olen analysoinut tätä esimerkkiä yksityiskohtaisemmin Artikkelissa I (s. 206–208).

18 (21 s) ((V katsoo tietoja koneelta))
 19 V : >siis< jätitte sem mei#:lle#.
 20 A : joo:.
 21 V : #joo#. *just*.=#mä katoiv vaa että# .hhh
 22 <#se ei os siellä# ↑Maunu#lassa siis vaan
 23 täälä katotaas ↓nyt#>.
 24 (1.2) ((V katsoo koneelta))
 25 A : mä jätin tohon teiän neu- neuvon*taa*.
 26 (0.2)
 27 V : *just.h*
 28 (4.0) ((V katsoo koneelta))
 29 V : eikä se ot #<tua:lakaan>#. =nyt mää en kyllä nää et
 30 sitä ei ok kyl missään >nimes< lähetettyt
 31 takasinkaan niinku täs puut[teel]lisuudes
 32 A : [e:i.]
 33 V : [**>täytät<tekö t- nyt täs:sä ja nyt uu:den niin**
 34 [((kääntää katseen A:han))
 35 #tota (.) niim me maksetaan se sitte
 36 samantien#.
 37 A : ijoo. jos (se) käy.
 38 V : [joo. .hh (.) niin se ov varmempaa näin ettei
 39 [((ojentaa A:n Kela-kortin takaisin))
 40 tarv[iir ruvet#a< (0.2) sitten#,
 41 A : [joo.
 42 V : (0.2) #enää ihmettelemään että miksei ne rahat
 43 ↓tuu:#.

Asiakkaan käynnin syynä on se, että hän on jättänyt muutama päivä sitten työttömyysavustushakemuksen Kelaan muttei ole vielä saanut rahoja tilille. Virkailija katsoo asiakkaan tietoja koneelta (r. 16–18) ja varmistaa, ettei hakemusta ole jätetty toiseen toimistoon eikä myöskään palautettu asiakkaalle puutteellisten tietojen takia (r. 19–31). Tilanne on poikkeuksellinen, sillä hakemuksen käsittelyprosessi ei ole jostain syystä toiminut Kelan sisällä niin kuin pitäisi, vaan asiakas on joutunut odottamaan rahojaan ja tiedustelemaan asiaa nyt uudelleen. Virkailija pyytää asiakasta täyttämään paikan päällä uuden hakemuksen, jotta puuttuva etuus voidaan panna heti maksuun: *täytättekö t- nyt tässä ja nyt uuden niin tota, niim me maksetaan se sitte samantien* (r. 34–36). Direktiivi on kysymysmuotoinen, ja siihen liittyy myös perustelu: Kela voi maksaa etuuden saman tien, eikä kadonneen hakemuksen jäljittämiseen käytetä enää enempää aikaa. Myöhemmin virkailija esittää vielä muita perusteluja (r. 38–43).

Kysymysmuotoista direktiiviä käyttämällä virkailija orientoituu tilanteen poikkeuksellisuuteen ja sen asiakkaalle tuottamaan ylimääräiseen vaivaan – saman hakemuksen täyttämiseen uudelleen. Virkailija ei kohtelee toimintoa itsestään selvänä ja ongelmattomana, minkä esimerkiksi imperatiivi (*täyttäkää tässä ja nyt uusi*) tekisi. Sen sijaan hän osoittaa direktiivin

muodolla ja perusteluilla ottaneensa huomioon direktiivin epäodotuksenmukaisen sijainnin ja ylimääräisen vaivan. Imperatiivimuotoinen direktiivi esittäisi uuden hakemuksen täyttämisen ongelmattomana ja vastaansanomattomana käskynä. Muotoilemalla direktiivin kysymysmuotoiseksi virkailija huomioi asiakkaalle koituvan ylimääräisen vaivan ja antaa tälle ainakin periaatteessa mahdollisuuden kieltäytyä tehtävästä. Esimerkki käy yksiin muun muassa Tannerin (2012: 106–109) havainnon kanssa: kysymysmuotoista direktiiviä käytetään silloin, kun pyydetään jotakin ylimääräistä, täydentävää tai normaalia poikkeavaa.

Esimerkin 4 kaltaiset ylimääräistä vaivaa aiheuttavat kysymysmuotoiset direktiivit vaikuttavat ensi näkemältä hyvin erilaisilta kuin rutiinimaiset ja konventionaalistuneet pyynnot (*laitatko tänne päiväyksen ja allekirjotuksen*), joissa kysymysmuotoa eniten käytetään. Molemmille tyypeille on kuitenkin yhteistä se, että ohjattavat toiminnot eivät ole samalla lailla responsiivisia ja odotuksenmukaisia vuorovaikutustilanteessa kuin esimerkiksi imperatiivilla ohjattavat toiminnot. Niitä ei ole pohjustettu aiemmalla neuvottelulla, eivätkä ne toimi ainakaan suoraan responsseina asiakkaan kysymykseen tai ongelmaan. Koska tällaiset toiminnot ovat vuorovaikutustilanteessa uusia eivätkä suoraan pääteltävissä aiemman keskustelun pohjalta, niiden toteuttamiseen saattaa liittyä epävarmuustekijöitä ja vaivaa, joihin virkailija nimenomaan orientoituu rakentaessaan direktiivin kysymysmuotoiseksi. Lisäksi molemmantyyppiset kysymysmuotoiset direktiivit odottavat pyydetyn toiminnon täyttämistä välittömästi paikan päällä eikä itsenäisesti myöhemmin tulevaisuudessa.

4.2.3 TOISEN PERSOONAN INDIKATIIVINEN MODAALIVERBITÖN VÄITELAUSE

Indikatiivin preesensissä olevia modaaliverbittömiä 2. persoonan väitelauseen³⁹ muotoisia direktiivejä (esim. *tonne **laitatte** paikan, ajan ja allekirjotuksen*) on aineistossa 56. Modaaliverbillisiä 2. persoonan väitelauseita (esim. ***sä voit soitella** meille perästäpäin*) käsittelen erikseen seuraavassa alaluvussa (4.2.4) ja konditionaalimuotoisia 2. persoonan väitelauseita (esim. *tähän sitte **laittasit** sen*) lyhyesti alaluvussa 4.2.8.

Ryhmän väitelauseista 37 on yksikön 2. persoonassa (esim. *täyttelet ton hakemuksen*) ja 19 monikon 2. persoonassa (esim. *tonne laitatte*). Monikon 2.

³⁹ Artikkelissa I olen käyttänyt tästä rakennetyypistä nimitystä 2. persoonan väitelause, mutta nyt katson parhaaksi täsmentää, että kyseessä ovat nimenomaan indikatiiviset modaaliverbittömät 2. persoonan väitelauseet. Alalukujen otsikoissa *toinen persoona* on selkeyden vuoksi kirjoitettu kirjaimin, mutta muualla tekstissä se on ilmaistu numerolla (2. persoona).

persoonan muotoisista valtaosa (14) on teitittelymuotoja ja loput 5 aidosti monikollisia, eli referenttinä on vähintään kaksi paikalla olevaa asiakasta.

Direktiivinä toimiviin 2. persoonan indikatiivisiin ja modaaliverbittömiin väitelauseisiin ei yleensä sisälly subjektipronominia. Jos lauseessa on subjektipronomini (esim. ***sinä** syöt sen puuron*), se tulkitaan vastaansanomattomaksi direktiiviksi ja sen esittäjällä on tilanteessa jonkinlainen auktoriteettiasema roolinsa (esim. opettaja, lapsen vanhempi) perusteella. (ISK 2004 § 1663, 1665; ks. myös Yli-Vakkuri 1986: 124, 154–157; Lappalainen 2004: 81, 2006: 41). Pronominittomat ja pronominilliset 2. persoonan väitelausedirektiivit eroavat sävyltään ja käyttökonteksteiltaan niin paljon, että kyseessä voi ajatella olevan kaksi erillistä direktiivirakennetta. Kela-aineistossa kaikki 2. persoonan väitelausedirektiivit ovat subjektipronominittomia (ks. myös Lappalainen 2006: 41), joten keskityn vain tähän rakennetyyppiin.

Ison suomen kieliofin (ISK 2004 § 1663) mukaan subjektipronominittomat, indikatiivimuotoiset 2. persoonan väitelauseet toimivat ohjeina tai neuvoina, jos kuulija on itse pyytänyt apua tai neuvoa tai jos direktiivin toteutuminen on muuten ongelmaton (esim. ***Menette tämän lapun kanssa tuonne hoituhuoneelle***). Tyypillistä on, että direktiivillä ohjataan jotakin ei-kielellistä toimintaa ja että niitä esitetään peräkkäin useampia kuin yksi. (Mp.; ks. myös Sorjonen 2001.) Väitelauseet saavat direktiivisen tulkinnan, koska preesens toimii suomen kielessä myös futuurin tehtävässä: kun 2. persoonan väitelauseella ilmaistaan asiaintila, jonka toteutuminen on ongelmaton ja todennäköistä, se toimii ikään kuin kuulijan tulevan toiminnan kuvauksena (mt. § 1665). Yli-Vakkurin (1986: 154) mukaan jo 1800–1900-luvun taitteen murteiden lauseopin tutkimuksissa on runsaasti esimerkkejä 2. persoonan väitelauseen käytöstä direktiivinä (esim. ***Menette siitä vaan aidan taitte***).

Seuraava esimerkki (5) havainnollistaa 2. persoonan väitelauseen muotoisten direktiivien luonnetta Kelan toimistossa: niillä annetaan useimmiten ohjeita, jotka asiakas toteuttaa tulevaisuudessa ja itsenäisesti, ja virkailija käsittelee niiden toteutumista ongelmattomana. Esimerkistä näkyy myös, kuinka useita samaan asiaan liittyviä 2. persoonan väitelausedirektiivejä ketjuuntuu peräkkäin. Asiakas on itse kysynyt neuvoa tilanteeseensa (ennen esimerkikatkelman alkua), joten ohjeiden antaminen on siksikin ongelmaton ja on todennäköistä, että asiakas tulee noudattamaan niitä.

Esimerkki 5. Mikä numero (Kotus T1044). V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, mies, noin 40 v.

01 A : (ni) siält tulee varmaan (se) (.) tilinauha ni
02 sem mä voin tuâdas sittet tänne. tai siis se
03 ainakim mi- näist viimesist<, [(rahoista).
04 V : [joo ja sielt

05 tulee iham <päätös> sitten_että se .hh (.)
 06 päättyy (mut) mä otan tästä nyt liitteeks tähän
 07 nä[*in*,
 08 A : [*joo*.
 09 V : *joo* kopion. ja tota noin niin, #ää# sitten ku sä
 10 saat sen iham päätöksen?
 11 A : nii siit tulee viä *eriksee* päätös. [*joo*.
 12 V : [*siit* tulee
 13 eriksee iham (.) päätös. ja tota noinniin, sitten
 14 (.) **marssit ensimmäiseks sen kanssa ö-**,
 15 **työvoimatoimistoon ja näytät sitä sielä.**
 16 A : *j::ust joo*.
 17 V : [(*etsii hakemuslomaketta lokerikosta*))
 18 V : [*#ja tota, # (jaaha,)* ja tää on nyt sitte
 19 *↑ruotsinkiel-* mä annan sullet tommosen
 20 *työttömyysturvahakemuksen.* .hh ja tota noin ni,
 21 **ja sitten (.) tuut (.) #meille#.** sen
 22 kans[sa ja mä annan sulle hakemuksen niin
 23 A : [*joo*.
 24 V : **täytät sen sitten ku siim päätöksessä lukee**
 25 **päivä (.) että (.) et m-** totanoinni millon se om
 26 päättyyn [ni seuraavasta päivästä #alkaa sun
 27 A : [*nii*.
 28 V : oikeutes sittem [*meillä*.#
 29 A : [*joo*. se tulee (.) tuleek_siin
 30 se samallainen täytettävä (nä-) niinku ku
 31 viikottaiv vai. *teilt*.
 32 V : *joo*[o. tulee. *joo*.
 33 A : [(-). *joo*.

Asiakas on työtön ja on aiemmin saanut työttömyyskassasta ansiosidonnaista päivärahaa, mutta sen maksimiaika on juuri kulunut loppuun. Hän siirtyy siis Kelan maksaman peruspäivärahan piiriin ja kyselee, miten sen hakemisessa on meneteltävä. Virkailija selittää ensin, että työttömyyskassa lähettää asiakkaalle postitse päätöksen ansiosidonnaisen päivärahan päättymisestä (r. 4–6), minkä asiakas toistaa (r. 11) ja virkailija vielä vahvistaa (r. 12–13). Virkailija kertoo sitten, miten päätöksen tulon jälkeen toimitaan: *sitten marssit ensimmäiseks sen kanssa ö-, työvoimatoimistoon ja näytät sitä sielä* (r. 13–16). Sen jälkeen virkailija etsii asiakkaalle valmiiksi Kelan hakemuslomakkeen ja kehottaa tulemaan työvoimatoimistosta Kelaan ja täyttämään hakemuksen tietyistä päivästä alkaen: *ja sitten, tuut, meille. sen kanssa ja mä annan sulle hakemuksen niin täytät sen sitten* (r. 21–24). Virkailija täsmentää vielä, mistä päivästä alkaen hakemus pitää täyttää. Asiakas vastaa virkailijan direktiiveihin lyhyillä vuoroilla (*j::ust joo* (r. 16), *joo* (r. 23) ja *nii* (r. 27), jotka ilmaisevat sitoutumista ohjeiden noudattamiseen.

Virkailijan antamat 2. persoonan väitelauseen muotoiset ohjeet – joita on kaikkiaan neljä: *marssit, näytät, tuut ja täytät* – ovat saman prosessin peräkkäisiä askelia, ja ne on suoritettava nimenomaan tässä järjestyksessä. Järjestystä ilmaisevat ajanmääreet *ensimmäiseksi* (r. 14) ja *sitten* (r. 21 ja 24). Prosessi kuvataan suoraviivaisena kuin junan kulku, johon kuuluvat tietyt pysähdykset samoilla asemilla. Huomionarvoista on, että kuvaus on rakennettu 2. persoonan muodossa eikä esimerkiksi nollapersoonassa tai passiivissa (*ensimmäiseksi pitää marssia sen kanssa työvoimatoimistoon...; se hakemus täytetään sitten ku siinä päätöksessä lukee päivä*). Direktiivit kuvaavat tapahtumaketjua nimenomaan tämän asiakkaan näkökulmasta eivätkä yleisellä tasolla. Kun virkailija esittää toiminnan tulevaisuudessa varmuudella toteutuvana käyttäen yksinkertaisia preesenslauseita, siitä tulee kuin itseään toteuttava ennustus ja se näyttäytyy asiakkaalle toimintaohjeena.

Toiminnot mainitaan keskustelussa tässä kohtaa ensimmäisen kerran, mutta virkailija käsittelee niiden toteutumista ongelmattomana, vaikka toiminnot ovatkin asiakkaalle uusia eivätkä (vielä) rutiinimaisia. Virkailija käsittelee todennäköisenä sitä, että asiakas tulee noudattamaan saamiaan ohjeita. Niiden toteuttamisen tiellä ei ole sellaisia epävarmuustekijöitä, joita saattaa liittyä esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen näyttämiseen (vrt. esim. 4). Vaikka direktiivien noudattamisesta aiheutuu asiakkaalle jonkin verran vaivaa (asioiminen kahdessa eri virastossa: työvoimatoimistossa ja Kelassa), vaiva ei välttämättä muodosta epävarmuustekijää, koska asiakas on jo selvästi sitoutunut toimintaan. Hän on itse hakeutunut Kelan toimistoon ja esittänyt asiasta useita kysymyksiä (pääasiassa ennen esimerkikikatkelman alkua). Lisäksi ohjeen noudattaminen on asiakkaan kannalta lopulta hyödyllistä. Hän osoittaakin ymmärtävänsä ja hyväksyvänsä virkailijan ohjeet (r. 16, 23, 27). Olen käsitellyt direktiivien rakennetta suhteessa niiden toteuttamisesta syntyvään vaivaan tarkemmin Artikkelissa I (s. 213–215).

Toisinaan 2. persoonan väitelauseidirektiiviä käytetään, kun virkailija esittää kertauksena tai tiivistyksenä uudestaan saman ohjeen, jonka on antanut jo aiemmin ja jonka asiakas on hyväksynyt. Näin on esimerkissä 6, jonka näytän kahdessa osassa: osassa 1 näkyy, kuinka ohje annetaan ensimmäisen kerran, ja osassa 2 virkailija pitkän sivupolun (poistettu tästä) jälkeen toistaa ohjeen lyhyemmässä muodossa asiointitilanteen lopulla.

Esimerkki 6. Diili Hoasin kanssa (Kotus T1079). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, mies, noin 20 v.

Osa 1

```
01 V : mä annal lapu:n sulle täältä. ton työttömyys#aikaa
02     koskeva 'ilmo#tukse. (0.5) *eli eka kahe:tta
03     kakstuhatta kolme?* (1.2) [*tee tee työttö-*,
04                                     (((kirjoittaa samalla))
05     (1 min 10 s)
06     ((V kirjoittaa tietokoneella ja tulostaa))
07 V : elit tähäm päivää astiv voit ↑täytellän ↓nää,
08     (0.8) työttömyysaekaa koskevat ↑ilmotukset, .hh
```

*****poistettu pitkä keskustelu toisesta aiheesta*****

```

12 V : [((lähestyy tiskiiä)) [((ovi kolahtaa))
13 [joo. saahaan ne tiedot mut [(.) just
14 kysyin tossa et voidaanko se: antaa niinku
15 .hh tavallaan, [(0.2) #öö# meiltä kautta niinku
16 [((istuutuu))
17 sosiaaalitoimistoon ni sit#ä: me ei
18 [ voidat# teh- (-) ] [ \#joo::#, ]
19 A : [sitä ei voi et mun pitää] [hakee (sit) se sieltä.]
20 V : #joo#. .hh m't saadaan ne tiedot tosiaa suuraa
21 mut ↑täyttelet ↓noi, (0.8) noi noi (.)
22 >työttömyysaikaa koskevat< ↑ilmutukset ja: (.)
23 jät*ät tähän*.=
24 A : =joo. [kiitos.
25 [(nyökkää ja nousee))
26 V : .joo, >kiitti,<

```

Osan 2 alussa virkailija palaa asiakkaan luo ja vastaa tämän kysymykseen. Tämän jälkeen virkailija kertaa vielä aiemmin antamansa ohjeen: *mut täyttelet noi, noi noi, työttömyysaika koskevat ilmoitukset ja, jätät tähän* (r. 21–23). Aiempien 2. persoonan modaaliverbilausumien (*voit täytellä*) paikalla käytetään nyt modaaliverbittömiä väitelauseita (*täyttelet, jätät*), koska asiasta on keskusteltu jo aiemmin ja asiakas on sitoutunut noudattamaan ohjeita, joten niiden täyttämiseen ei liity epävarmuustekijöitä.⁴⁰ Ohjeen kertaaminen toimii samalla asiakkaalle

82

merkkinä siitä, että asia on käsitelty eikä muita toimia hakemuksen täyttämisen ja palauttamisen lisäksi tarvita.

2. persoonan väitelausedirektiivit muistuttavat käyttökonteksteiltaan imperatiivimuotoisia direktiivejä: molempia esiintyy yleensä tilanteissa, joissa direktiivin täyttäminen on ongelmatonta ja asiakkaan voi olettaa noudattavan saamaansa direktiiviä. Ne ovat silti kaksi erillistä ja itsenäistä rakennetta ja vain harvoin vaihdettavissa keskenään. 2. persoonan väitelausedirektiiveillä ohjattavat toiminnot vaativat kuulijalta usein hieman enemmän vaivaa (ks. tarkemmin Artikkelit I s. 213–214), kun taas imperatiivilla ohjataan tyypillisesti pieniä ja rutiinimaisia toimintoja. Lisäksi 2. persoonan väitelausedirektiivejä käytetään yleensä sellaisten toimintojen ohjaamiseen, jotka asiakas toteuttaa tulevaisuudessa, ja niitä saattaa olla useita ketjuuntuneita peräkkäin. Ne eivät yleensä ole sellaisia loogisia seuraavia askelia jo meneillään olevassa prosessissa, joita imperatiivilla ohjataan, vaan ennemminkin täydentäviä tai jatkotoimintoja tapahtumaketjussa, johon asiakas on osoittanut sitoutuneensa. 2. persoonan väitelauseilla ohjattavat toiminnot ovat siten ongelmattomia, mutta eivät kuitenkaan rutiinimaisia eivätkä myöskään ennakoitavissa aiemman toiminnan pohjalta. 2. persoonan väitelausedirektiivi ei ole yhtä selvästi responsiivinen aiempaan keskusteluun nähden kuin imperatiivi, vaan aloittaa tyypillisesti jonkin uuden tapahtumakulun, jatkoprosessin meneillään olevalle toiminnalle.

4.2.4 TOISEN PERSONAN MODAALIVERBILAUSE

Tässä alaluvussa käsitelen 2. persoonan modaaliverbillisiä väitelauseita (esim. ***sun kannattaa nyt heti mennä sit työvoimatoimistoon; te voitte toimittaa sen jälkikäteen***), joita on aineistossa yhteensä 141. Analysoin niitä Artikkelissa II, jossa niitä verrataan nollapersoonaisiin modaaliverbidirektiiveihin. Lukumäärältään 2. persoonan modaaliverbidirektiivi on aineiston yleisin direktiivirakenne, mutta ryhmässä on paljon sisäistä variaatiota: modus, itse modaaliverbi, subjektin sijamuoto ja lausuman persoonamuoto vaihtelevat. Näistä 141 lausumasta 114 (81 %) on yksikön 2. persoonassa ja 27 (19 %) monikon 2. persoonassa.

Tarkastelen tässä alaluvussa sekä indikatiivi- että konditionaalimuotoisia modaaliverbilauseita, sillä modaaliverbin olemassaolo määrää joka tapauksessa lausuman perusmerkityksen: velvoittamisen tai sallimisen (ISK 2004 § 1668). Moduksen vaihtuminen indikatiivista konditionaaliksi ei muuta rakenteen perusmerkitystä vaan lähinnä antaa sille hieman ehdottavan tai suostuttelevan sävyn.⁴¹ Indikatiivi- ja konditionaalimuotoisia modaaliverbidirektiivejä käytetään aineiston perusteella varsin samoissa yhteyksissä.

⁴¹ Tämä koskee myös nollapersoonaisia modaaliverbidirektiivejä, joita käsitelen alaluvussa 4.2.5.

Aineiston 2. persoonan modaaliverbidirektiiveistä 93 (66 %) on indikatiivimuodossa ja 48 (34 %) konditionaalissa.

Ison suomen kielipin (ISK 2004 § 1668) mukaan modaaliverbillisessä direktiivissä on imperatiiviin tai modaaliverbittömään indikatiiviseen väitelausedirektiiviin verrattuna jokin arvottava merkitys: teko esitetään suotavana tai kannattavana tai kuulijalle asetetaan velvoite suorittaa teko. Kun modaaliverbittömät 2. persoonan väitelausedirektiivit (ks. luku 4.2.3) esittävät pyydetyn toiminnon ongelmattomana, tulevaisuudessa toteutuvana faktana (esim. **haette** vaan siitä sitä hoitorahaa), 2. persoonan modaaliverbidirektiivit puolestaan esittävät sen välttämättömänä, kannattavana tai mahdollisena (*teidän pitää / teidän kannattaa / te voitte hakea siitä sitä hoitorahaa*). ISK:n (mp.) mukaan luvan tai velvoitteen lähteenä on tyypillisesti puhuja itse, mutta kyseessä voi myös olla tilanteen ulkopuolinen taho, esimerkiksi silloin, kun direktiivillä ilmaistaan jokin yleispätevä sääntö.

Aineiston 2. persoonan modaaliverbidirektiiveissä esiintyy nesessiiviverbejä *kannattaa*, *pitää*, *tarvita* ja *täytyä* sekä lähinnä dynaamista mahdollisuutta ilmaisevia verbejä *pystyä* ja *voida*. Eri verbien lukumäärät näkyvät taulukosta 5. Nesessiiviverbit saavat genetiivisubjektin (*sun kannattaa*), kun taas *pystyä* ja *voida* -verbeillä on tavallinen persoonataivutus ja ne saavat nominatiivisubjektin (*sä voit*) (ISK 2004 § 91, 1668).

Taulukko 5. Aineiston 2. persoonan modaaliverbidirektiiveissä esiintyvät modaaliverbit.

Modaaliverbi	Esiintymiä
<i>kannattaa</i>	12
<i>pitää</i>	11
<i>pystyä</i>	2
<i>tarvita</i>	3
<i>täytyä</i>	7
<i>voida</i>	106
Yhteensä	141

Taulukosta 5 näkyy, että selvästi yleisin verbi aineiston 2. persoonan modaaliverbidirektiiveissä on *voida* (106 es.). Sillä ilmaistaan aineiston direktiiveissä mahdollisuutta (*voit sitte laittaa vaikka postissa tulemaan*) tai lupaa (*te voitte toimittaa sen jälkikäteen*) tehdä jotakin, mutta verbin ilmaisema toiminta voi olla käytännössä välttämätöntä: Virkailijan direktiivi *no mä annan sulle ton hakemuksen ni **sä voit** sen, sitte saman tien täyttää* merkitsee sitä, että hakemus on pakko täyttää, jos haluaa saada hakemansa

etuuden. Vuorolla tarjotaan kuitenkin samalla mahdollisuus täyttää lomake saman tien Kelan toimistossa, mikä nopeuttaa asian käsittelyä. *Voida*-verbilliset väitelaused ovat konventionaalistuneet direktiiviseen käyttöön siten, että niillä voidaan ilmaista myös velvoittavuutta (Searle 1975: 65; Kangasniemi 1992: 137–138; ks. myös ISK 2004 § 1566).

Persoonataivutuksen saavissa modaaliverbidirektiiveissä (käytännössä *voida*- ja *pystyä*-verbin sisältävissä) pronominisubjektin esiintyminen on tavallista (esim. **te voitte toimittaa sen jälkikäteen**).⁴² Sen sijaan "yksinkertaiset" modaaliverbittömät 2. persoonan väitelausedirektiivit (ks. alaluku 4.2.3) ovat yleensä pronominisubjektittomia (ISK 2004 § 1663, 1665; Lappalainen 2006: 41.) Kela-aineistossa on yhteensä 108 persoonataivutuksen saavaa 2. persoonan modaaliverbidirektiiviä (*voida* 106 es., *pystyä* 2 es.). Näistä pronominisubjektillisia on 73 eli enemmistö, ja -subjektittomista (esim. **voit sitte laittaa vaikka postissa tulemaan**) on vain 33 esiintymää. Modaaliverbin yhteydessä pronominisubjektin ilmipaneminen ei aiheuta vastaavaa käskevää, autoritääristä sävyä kuin se tekisi modaaliverbittömissä 2. persoonan väitelausedirektiiveissä.

Modaaliverbi välittää Kela-aineiston direktiiveissä tavallisesti jonkin tilanteen ulkoisen tahon, kuten lainsäädännön tai Kelan omien sääntöjen, äänen. Tämä merkitsee sitä, että direktiivin ilmaisema velvoitus tai lupa ei tule virkailijalta vaan joltakin kolmannelta osapuolelta; virkailija toimii vain sen välittäjänä. Asiakkaan rooli ei kuitenkaan taka-alaisu samalla lailla kuin nollapersoonaisissa modaaliverbidirektiiveissä (ks. alaluku 4.2.5) vaan pysyy näkyvillä lausuman rakenteessa 2. persoonan pronominin ja verbin persoonapäätteen muodossa. 2. persoonan modaaliverbidirektiivit esittävät tapahtumien kulun nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja ilmaisevat eksplisiittisesti, mikä on hänen roolinsa ja vastuunsa direktiivin toteuttamisessa. Niillä ohjataan lähinnä sellaisia toimintoja, jotka asiakas suorittaa itsenäisesti tulevaisuudessa, ja joskus on tarpeen täsmentää, mistä asioista hänen tulee huolehtia itse ja mikä on Kelan vastuulla.

Jollakin lailla 2. persoonan läsnäolo puheaktipersoonana aktivoi myös 1. persoonan eli puhujan, vaikkei tämä olekaan ilmipantuna lausuman rakenteeseen. Siten 2. persoonan modaaliverbidirektiivit toimivat puhujalta kuulijalle suunnattuina, asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen räätälöityinä neuvoina, vaikka ne välittäisivätkin jonkin kolmannen osapuolen säätämän velvoitteen tai luvan. Niitä käytetään eniten silloin, kun virkailija on jo varsin hyvin sisällä asiakkaan tilanteessa ja tuntee sen erityispiirteet.

Nesessiiviverbien kanssa (mm. *kannattaa*, *pitää* ja *täytyä*) 2. persoonan subjektia käytetään selvästi vähemmän kuin nollasubjektia (ISK 2004 § 1354). Näin on tässäkin aineistossa: mainituilla verbeillä nollasubjektia on noin kaksi kertaa yleisempi kuin 2. persoonan subjektia (Artikkeli II s. 327). Sen sijaan *voida*-verbin kanssa 2. persoonan subjektia (*nyt (sä) voit täyttää sen*

⁴² Nesessiiviverbin sisältävissä 2. persoonan direktiiveissä, jotka saavat genetiivisubjektin, pronominisubjektia on tietenkin pakollinen (***sun kannattaa vielä tarkistaa***). Jos pronominisubjektia ei ole, lausuma on nollapersoonainen (***kannattaa vielä tarkistaa***).

hakemuksen) käytetään huomattavasti enemmän kuin nollasubjektia (*nyt voi täyttää sen hakemuksen*). Tämä johtunee siitä, että nesessiiviverbeillä esitetään kuulijaan kohdistuva vahva velvoitus, jonka 2. persoonan viittaus tekee vielä vahvemmaksi ja näkyvämmäksi. *Voida*-verbillä taas ilmaista ensisijaisesti lupaa ja mahdollisuutta. Havainnollistan 2. persoonan modaaliverbidirektiivien käyttöä ja verbityyppien eroja näyttämällä esimerkin ensin nesessiiviverbistä (esimerkki 7) ja sitten *voida*-verbistä (esimerkki 8).

Esimerkissä 7 asiakas on tullut Kelaan selvittämään opintolainan korkotukiaavustuksen hakemista. Ennen katkelman alkua on keskusteltu asiakkaan opintolainojen määrästä ja palkkatuloista. Asiakas on käynyt pankissa selvittämässä maksamiensa korkojen yhteissumman. Esimerkissä virkailija yrittää vakuuttaa asiakkaalle, että pankin laskema summa ei yksinään riitä vaan asiakkaan täytyy esittää tosite siitä, että on maksanut korot omalta tililtään.

Esimerkki 7. Vaan viis opintolainaa (Kotus T943). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, mies, noin 25 v.

```

01 V : onks sul sit se sel:vitys joku niistä, (.)
02      koroista?, et ne om maksettu, (.) se pitää ollat
03      täs kans mukana.
04      (0.8)
05 V : ku nää maksetaa ä sulle itellee.
06      (.)
07 V : ni sum pitäs sieltä pän- pankista pyytääj joku
08      maksuk[uiitti.
09 A :      [@ei ku mä just silloin mä luulin et mum piti
10      vaan selvittää se summa.@
11 V : e[i ku,
12 A :      [mä oon mä oon netissä maksanun *ne*
13 V : no onks sul vaik joku tiliotteesta kopio
14      sitte?,
15      (1.0)
16 V : ku se tarvi ollat tähäl liitteeks silloin ku, (.)
17      maksetaa itsellet tää korkoavustus?,
18      (1.6)
19 A : #<e:i:> mulla mitään sellasta# mit- miten tota ni,
20      (.) .mt
21      (0.2)
22 V : no se< mh kyl se n varmaan näkyy sun tiliotteella
23      se summa minkä sä oot,=millos sä oot,
24 A : emmä usko et se enää näkyy; (.) ku nyt oj_jo. (.)
25      helmikuul loppu (nii se) [(- -)]
26 V :      [ai nii] joo
27 V : [se on:,      ]
28 A : [ku täss_ei o]o min- ku se on maksettu joulukuun

```

29 silloin pualivälissä jo.
 30 (0.6)
 31 V : mut eiks ne anna kolmee kuukautta taakseppäin.
 32 A : [*ei anna,*]
 33 [((pudistaa päättään))]
 34 V : *nii,*
 35 (0.3)
 36 V : >mut ku<, **nii kyl sun täytyy pankista kuitenkin hmh**
 37 **p(h)yytää joku,**
 38 (1.0)
 39 V : koska näihin täytyy ollas se.
 40 A : mut tota nii siis mi- minkä minkä juttu t- tota nii
 41 pitääks_sen sit olla niinku,
 42 (1.5)
 43 V : no siiv vaa, nii,
 44 (0.2)
 45 A : s si- ku mä ajattelin, ku printtaanko mä jonku
 46 paperi(h).hh [vaam mitä siält tulee #ä# et,
 47 V : [nii,
 48 (1.5)
 49 V : nii onks sul< (.) nii sull_ei oom mitenkääs
 50 suoravelotuksena nää menny?,
 51 A : on mennys suoravelotu[ksena.
 52 V : [no tuo vaikka #jos sull_on ne
 53 suoravelotusilmo#tus:, (.) jälellä nii siitä
 54 kopio?

Katkelman alussa virkailija kysyy, onko asiakkaalla selvitystä korkojen maksamisesta (r. 1–3). Asiakas ei vastaa mitään, ja virkailija perustelee, että selvityksen pitää olla mukana, jotta Kela voi maksaa hyvityksen asiakkaalle itselleen (r. 5). Asiakas ei vielääkään vastaa, ja virkailija neuvoa, miten selvityksen voi hankkia: *ni **sum pitäs** sieltä pän- pankista pyytääj joku maksukuitti* (r. 7–8). Asiakas sanoo ymmärtäneensä asian niin, että hänen piti vain selvittää maksettujen korkojen summa (r. 9–10), ja kertoo maksun tapahtuneen nettipankissa (r. 12). Tätä seuraa tulokseton asian selvittely (r. 13–35), jonka jälkeen virkailija esittää astetta vahvemman direktiivin: *nii kyl **sun täytyy** pankista kuitenkin hmh pyytää joku* (r. 36–37). Lopulta virkailija ja asiakas pääsevät yhteisymmärrykseen.

Esimerkki 7 havainnollistaa monia asioita, jotka ovat tyypillisiä 2. persoonan modaaliverbidirektiiveille (ks. tarkemmin Artikkelii II s. 343–344). Ensinnäkin siitä näkyy, että modaaliverbi välittää jonkin tilanteen ulkopuolelta tulevan velvoitteen tai määräyksen. Virkailijan direktiivit eivät ole toimintoa ongelmattomana käsitteleviä 2. persoonan väitelauseita (*pyydät sieltä pankista jonkun maksukuitin*), vaan modaaliverbi korostaa sitä, että maksukuitin pyytäminen on välttämätöntä, vaikka asiakas ei olisikaan vielä vakuuttunut siitä. Kun asiakas ei sitoudu noudattamaan ohjetta, virkailija

esittää direktiivin uudelleen muodossa, joka ilmentää suurempaa velvoittavuutta: *pitää*-verbi vaihtuu verbiin *täytyä*, joka usein ilmentää dynaamista välttämättömyyttä, ainoaa jäljellä olevaa toimintatapaa (ks. tarkemmin Artikkelii II s. 328). Myös konditionaalimodus, joka tuo lausumaan jonkinlaista ehdottavuuden ja suostuttelun sävyä, vaihtuu indikatiiviksi.

Toiseksi esimerkistä näkyy, että virkailija tuntee hyvin asiakkaan tilanteen käyttäessään 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä. Asiointikäynti on tähän mennessä kestänyt jo useita minutteja, ja virkailijan puheessa on viittauksia asioihin, joista sen kuluessa on keskusteltu (esim. pronominaalitarkenne ***sieltä*** *pankista*). Direktiivit ovat asiakkaan tilannetta varten rakennettuja ja siihen sovitettuja henkilökohtaisia neuvoja eivätkä yleisen tason ohjeita (vrt. nollapersoonaa, alaluku 4.2.5). Nollapersoonamuotokin olisi hyvin kuviteltavissa esimerkin vuoroihin (esim. *ni sieltä pankista pitäis pyytää joku maksukuitti*), mutta se esittäisi direktiivin ainakin muodollisesti yleispätevänä, kaikkia samassa tilanteessa olevia koskevana ohjeena. 2. persoonan muotoa käyttäessään virkailija rakentaa ohjeen nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja korostaa tämän omaa vastuuta ja aktiivisuutta asian hoitamisessa.

Koska esimerkin 7 tilanteeseen liittyy asiakkaan ja virkailijan erilinjaisuutta ja direktiivin toteuttaminen aiheuttaa asiakalle jonkin verran vaivaa, nollapersoonaa olisi itse asiassa tyypillinen valinta tilanteessa (vrt. alaluku 4.2.5). Poikkeuksena ovat kuitenkin nuoret (noin 18–25-vuotiaat) sekä suunnilleen virkailijan itsensä ikäiset (noin 26–34-vuotiaat) asiakkaat, joille 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä esitetään myös tällaisissa hyvin velvoittavissa konteksteissa. Vanhemmille asiakasryhmille puhuttaessa etenkin nesessiiviset 2. persoonan modaaliverbidirektiivit ovat erittäin harvinaisia, ja niiden asemesta käytetään yleensä nollapersoonaa. Käsittelen asiakkaan iän vaikutusta direktiivirakenteisiin vielä lähemmin alaluvussa 4.3.

Näytän seuraavaksi esimerkin *voida*-verbin sisältävästä 2. persoonan modaaliverbidirektiivistä. Esimerkin 8 asiakas on jättämässä Kelaan työttömyysturvahakemusta ja kysyy asiointikäynnin loppupuolella, miten pitkä jono hakemusten käsittelyssä on.

Esimerkki 8. Karenssi (Kotus T1002). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, nainen, noin 30 v.

```
01 A :      minkähällainej jono teil mahtaa nois käsittelyis
02          olla;
03          (2.2) ((V laittaa paperipinon hyllyyn))
04 V :      vaikee sanoon näi etukäteem mut: jos: #e#
05          näyttäis siltä et se viipyy nis sä voit
06          soitellam meillep perästäpäin että, h .hh
07          (0.3)
08 A :      j[oo.
09 V :      [toivoisit pikaista käsittelyy< .h onks sulla nyt
```


implisiittisesti puhutteleviin direktiivirakenteisiin (passiivi ja finiittiverbitön rakenne).

Nollapersoonalla tarkoitetaan rakennetta, jossa yksikön 3. persoonan verbimuoto esiintyy ilman subjektia (esim. *täällähän jäätyy*) eikä subjektittomuuden syynä ole ellipsi tai verbin yksipersonaisuus. Subjektin puuttuessa lausuman teemapaikalla mainitaan usein jokin olosuhde tai ehto (*täällähän jäätyy; jos myöhästy, jäi ilman ruokaa*). Nollapersoonalausuman referenssi on lähtökohtaisesti avoin, ja referenteiksi tulkitaan kaikki ne henkilöt, joita lausumassa mainittu olosuhde tai ehto koskee. Toisaalta nollapersoonalla viitataan käytännön tilanteissa usein joko kuulijaan tai puhujaan itseensä, joskus molempiinkin. Nollapersoonan referenssin tulkinta vaihteleeikin täysin avoimesta ja geneerisestä (*niin makaa kuin petaa*) vain yhteen henkilöön (*nyt pitäis ilmottaa tonne väestorekisteriin siitä uudesta osotteesta*). Geneerisyys voi kuitenkin toimia yhtenä tulkintamahdollisena silloinkin, kun puhuja viittaa vain itseensä tai kuulijaan (esim. *on niin kaunis ilta, ettei jaksa olla sisällä*), ja juuri tämä tekee lausumasta samaistuttavan. (ISK 2004 § 1347–1350; Huumo 2006: 143; Helasvuo & Vilkuna 2008: 233.)

Nollapersoonalla ilmaistaan tyypillisesti vaikutuksenalaisuutta, asiaa, joka tapahtuu ihmiselle jonkin olosuhteen tai ehdon vaikutuksesta, joten aktiivista tekemistä ilmaisevat verbit eivät yleensä voi toimia sen predikaattina.⁴⁴ Sen sijaan yleisiä predikaatteja ovat tilanmuutosta, kokemista tai vastaanottamista ilmaisevat verbit (esim. *päästä, tarjeta, nukahtaa*) sekä erityisesti modaaliverbit. (Laitinen 1995: 338–341; ISK 2004 § 1347, 1351–1353). Etenkin nesessiivisillä modaaliverbeillä nollasubjekti onkin tavallisempi kuin ilmisubjekti (ISK 2004 § 1354). Uusitupa (2017) pohtiikin, kannattaako yksipersonaisten nesessiiviverbien nollasubjektittomuutta pitää samanlaisena tunnusmerkkisenä konstruktiona kuin persoonataivutusteisten verbien nollapersoonaa. Nesessiiviverbeillä nollasubjekti näyttää monissa aineistossa olevan paitsi absoluuttisesti yleisempi, myös tunnusmerkitön ja luonnollinen seuralainen kuin ilmisubjekti. Monet nesessiivirakenteet ovat ikään kuin tyypillisimmillään nollasubjektin kanssa esiintyessään. (Mts. 141–144, 241–243.)

Koska aktiivista tekemistä ilmaisevat verbit sopivat sellaisenaan huonosti yhteen nollapersoonan kanssa (*?nyt täyttää tämmösen hakemuksen*), nollapersoonamuotoisissa direktiiveissä on yleensä mukana jokin modaaliverbi, joka antaa lausumalle direktiivisen merkityksen (*nyt pitäis täyttää tämmönen hakemus*). Modaaliverbi ja nollapersoonaa muodostavat usein kiinteän direktiivisen liiton. Aineistossa on kuitenkin lisäksi yhdeksän modaaliverbitöntä nollapersoonadirektiiviä (esim. *et sitte (aina) jos tulee muutoksia ni sitte ilmo-, ilmottaa* vaan *sit niist muutoksista*), joita tarkastelen luvussa 4.2.8 (Muut rakenteet).

Nollapersoonainen modaaliverbirakenne toimii direktiivinä eri tavoin kuin edellä käsitelty 2. persoonan rakenteet, joissa kuulija on 2. persoonan

⁴⁴ Poikkeuksena ovat lähinnä ehtoa ilmaisevat yhdyslauseet (ISK 2004 § 1351).

muodolla koodattu teon suorittajaksi ja puhujalla taas on implisiittisesti käskijän rooli. Nollapersoonaisessa direktiivissä toimijasuhde taka-alastuu (Sorjonen 2001: 107–108): toiminnon suorittajaan ei viitata suoraan, vaan se täytyy päätellä tilannekontekstin perusteella. Lausuman referenssi on ainakin muodollisesti avoin, ja direktiivi saattaa koskea kaikkia samassa tilanteessa tai olosuhteissa olevia henkilöitä. Direktiivien erilaisia persoonaviittauksia tarkastelevat Couper-Kuhlen ja Etelämäki (2015) erottavat kolme erilaista tyyppiä, joiden avulla direktiivillä ohjatun toiminnon suorittaja voidaan ilmaista lausumassa. Nimetty agentti (*nominated agent*) ja ymmärretty agentti (*understood agent*) viittaavat eksplisiittisesti ilmaistuun persoonakoodaukseen. Nollapersoonamuotoisten direktiivien yhteydessä sen sijaan käytetään ilmausta implisiittinen agentti (*implied agent*), joka tarkoittaa direktiivin suorittajaksi tulkittavaa henkilöä (yleensä kuulijaa). (Mas. 8.)

Nollapersoonamuotoinen direktiivi ei myöskään aiheudu suoraan puhujan tahdosta tai intresseistä, vaan direktiivin velvoittavuus (tai sallivuus) pohjautuu yleensä jostakin keskustelunulkoiseen tahoon, kuten lainsäädäntöön. Tämä ulkoinen tekijä tuodaan lausumaan modaaliverbin (*täytyä, pitää, voida* ym.) välityksellä, ja puhuja toimii useimmiten vain käskyn välittäjänä. (Ks. myös Sorjonen 2001: 95–108.)

Nollapersoonan referenssi on käytännön tilanteissa hyvin joustava. Kela-aineiston nollapersoonan ja modaaliverbin muodostamat direktiivit voi jakaa referenssinsä tulkinnan puolesta kolmeen pääryhmään (Artikkeli III s. 276–278):

- 1) referenttinä asiakas ja kaikki muut samassa tilanteessa tai olosuhteessa olevat henkilöt;
- 2) referenttinä paikalla oleva asiakas;
- 3) referenttinä asiakas ja hänen puolisonsa, perheenjäsenensä tai muut läheisensä.

Ensimmäisen ryhmän tilanteissa nollapersoonan käytöllä voidaan ilmaista, että direktiivi koskee kaikkia samassa tilanteessa olevia Kelan asiakkaita eikä paikalla olevalta asiakkaalta vaadita mitään poikkeuksellista: ***sillon ku on ollut työssä, nii tähäm pitäis laittaa, ne tunnit*** (Kotus T1027). Direktiivi toimii ikään kuin kahdella tasolla samalla kertaa. Ensisijaisesti se antaa paikalla olevalle asiakkaalle ohjeita siitä, miten hänen tulee toimia; toisella tasolla se toimii geneerisenä ohjeena, joka pätee kaikkiin samassa tilanteessa oleviin. Nollapersoonamuotoinen direktiivi ikään kuin perustelee itse itsensä samalla, kun se antaa ohjeen: direktiiviä on noudatettava, sillä se koskee kaikkia eikä siitä voida tehdä poikkeuksia.

Toisen ryhmän direktiiveissä nollapersoonan referentiksi tulkitaan ainoastaan paikalla oleva asiakas: *et siihehän täytyy nyt sit laittaa et olette olleet pois* (Kotus T938). Tällaisissa lausumissa on deiktisiä elementtejä jotka ankkuroivat sen tiettyyn aikapaikkaan tilanteeseen; esimerkiksi *siihehän* viittaa asiakkaan täyttämään hakemuslomakkeeseen ja *nyt*

Kolmannen ryhmän tapauksissa nollapersoonan referenssi käsittää asiakkaan ja hänen mahdollisen lähipiirinsä, esimerkiksi puolison tai muita perheenjäseniä. Kyse on sellaisista tilanteista, joissa paikalla olevalle asiakkaalle esitetään jokin ohje, mutta hänen ei välttämättä tarvitse toteuttaa sitä itse vaan direktiivin voi välittää eteenpäin. Direktiivi keskittyy itse toimintoon ja jättää asiakkaan päätettäväksi, kuka siitä viime kädessä huolehtii. Tällaisia tapauksia esiintyy Kela-aineistossa lähinnä silloin, kun asiakas on tullut toimistoon hoitamaan kotona olevan perheenjäsenensä asiaa. Esimerkiksi aviomiehensä asiaa toimittavalle vaimolle esitetään seuraava direktiivi: *ja sit jos hän on tosta, joulukuun kaheskymmenes ensimmäinen päivä lukien, ni sen jälkeiset kuitit **voi toimittaa** tänne* (Kotus T958). Direktiivi jättää avoimeksi sen, toimittaako kuitit mies, vaimo vai molemmat yhdessä (ks. tarkemmin Artikkelit III s. 277–278). Somiskan (2010: 46–54) gradututkimuksen mukaan eläinlääkärit esittävät samantapaisia nollapersoonadirektiivejä antaessaan asiakkaalle eläimen kotihoito-ohjeita: nehan saattaa toteuttaa joku muukin perheenjäsen kuin se, joka on tuonut eläimen vastaanotolle.

Esimerkki 9. Nimi vaihtunut (Kotus T998). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, nainen, noin 30 v.; L = asiakkaan lapsi.

92

15 **selvitys *sitte*.**
 16 (.)
 17 L: [(tilli talllll)]lll.
 18 A: [no mites mä sen, (.) selvitykse annan.]
 19 (0.6)
 20 A: [niil meinaan ei ole mi*tää;*]
 21 V: [>mä katoin et< sulla on:] asumistuki täällä nyt
 22 vireillä?

Virkailija selittää alussa, että puolison tulot on otettava huomioon (r. 3), ja kyselee puolison tuloista ja työtilanteesta (r. 5, 7). Asiakas vastaa, että puoliso ei ole tällä hetkellä töissä ja pyrkii muuttamaan Suomeen (r. 10–13). Virkailijalle suullinen vastaus ei kuitenkaan riitä, vaan hän esittää nollapersoonamuotoisen direktiivin: *joo. mut(ta e) siitä jo- **pitää antaa selvitys sitte*** (r. 14–15). Direktiivi liikkuu varsin yleisellä tasolla sekä referenssinsä että itse toimintaohjeen suhteen: se ei täsmennä, kenen pitää antaa selvitys puolison tuloista, eikä varsinkaan, miten tämä selvitys annetaan. Sitä voikin pitää jonkinlaisena "lähestymisohjeena", joka kertoo asiakkaalle, että tilanteessa vaaditaan tietynlaisia toimia, mutta ei vielä ilmaise tarkkoja ohjeita siitä, mitä nämä toimet ovat.

Referenssin tulkinnan suhteen esimerkin 9 direktiivi liikkuu tapaustyyppien 1 ja 2 välimaastossa. Se tulkitaan viittaamaan ensisijaisesti paikalla olevaan asiakkaaseen (ja hänen puolisoonsa), mutta sen voi ajatella koskevan myös kaikkia muita samassa tilanteessa olevia henkilöitä.⁴⁵ Toiminta (selvityksen antaminen) esitetään yleisenä velvollisuutena, eikä paikalla olevan asiakkaan toimintaa tai olosuhteita nosteta erityisesti keskiöön (vrt. esim. *mutta sun/teidän pitää antaa siitä selvitys sitte; mutta annat(te) siitä sitte selvityksen*). Tämä tekee direktiivistä hienovaraisen eikä käsittele selvityksen antamista ongelmattomana rutiinitoimena. Sen sijaan huomio keskitetään toiminnon velvoittavuuteen (*pitää*). Kun direktiivi esitetään yleispätevänä toimintaohjeena, se osoittaa lisäksi, että selvityksen pyytäminen on yleinen käytäntö eikä kyseiseltä asiakkaalta pyydetä mitään epätavallista tai poikkeavaa. Yleispätevyys toimii monessa tapauksessa ikään kuin direktiivin perusteluna ja tekee direktiivistä tasapuolisen.

Nollapersoonan käyttöä on toisinaan pidetty puhuttelun välttämisenä (Yli-Vakkuri 1986: 113; 2005: 200; Hakulinen 1987: 142–152; Vilkkuna 1992: 170; Tolvanen 2016: 7), mutta ainakaan tässä aineistossa se ei toimi niin, vaan sen käytön motivaatio on monisyisempi. Lähes kaikissa aineistoni tilanteissa virkailija nimittäin puhuttelee asiakasta myös eksplisiittisesti 2. persoonan muodolla. Nollapersoonan käyttö liittyy pikemminkin tietynlaisiin

⁴⁵ Lausumanalkuinen *siitä*-pronomini ilmaisee tässä tapauksessa olosuhteita ja rajaa sen referenttijoukon, jota direktiivi koskee. Pronominin tarkoite on kuitenkin monitulkintainen: sillä voidaan ajatella tarkoitettavan joko kyseisen asiakkaan puolison tuloja ja työtilannetta tai asiakkaiden puolisoiden tulo- ja työtilannetta yleisemmin.

direktiivisiin konteksteihin kuin suoran puhuttelun kategoriseen välttämiseen: virkailija käsittelee antamiaan direktiivejä jollain tavalla ongelmallisina eikä suhtaudu itsestäänselvyytenä siihen, että asiakas noudattaa niitä. Direktiivillä ohjattava toiminto ei ole sellainen luonteva ja looginen seuraava askel meneillään olevassa toiminnassa, jota voitaisiin ilmaista esimerkiksi imperatiivilla, vaan siihen liittyy epävarmuustekijöitä (ks. tarkemmin luku 3.2.3). Epävarmuustekijöiden olemassaolo ei tarkoita, että asiakas ei pystyisi toteuttamaan direktiiviä lainkaan, mutta sen toteuttaminen ei ole ongelmaton ja suoraviivaista. Jo se, että virkailija ei tunne asiakkaan olosuhteita, voi merkitä epävarmuustekijää, koska hän ei tiedä, onko direktiivin toteuttaminen tälle asiakkaalle ongelmaton vai ei. Jos taas asiakas on jo selvästi sitoutunut noudattamaan asiaan liittyviä ohjeita (mitä esimerkin 9 asiakas ei ole), epävarmuustekijöitä ei yleensä ole.

Artikkelissa II (s. 328–340) erittelen neljä aineistossa tyypillistä nollapersoonan ja modaalirakenteen kontekstipiirrettä, jotka voivat aiheuttaa epävarmuustekijöitä direktiivin toteuttamiselle. Artikkelissa olen kutsunut näitä kontekstipiirteitä itsessään epävarmuustekijöiksi, mutta nyt näkemykseni on, että ne ovat pikemminkin asioita, jotka *aiheuttavat* epävarmuustekijöitä. Erittelemäni kontekstipiirteet ovat 1) asian arkaluonteisuus, 2) puhujien erilinjaisuus, 3) toiminnon aiheuttama vaiva ja 4) toiminnon uutuus tai ennakoimattomuus vuorovaikutustilanteessa. Kontekstipiirteet kietoutuvat eri tavoin toisiinsa, ja moneen tilanteeseen liittyy useampi kuin yksi piirre, joka aiheuttaa epävarmuustekijöitä. Esitän seuraavaksi yhden esimerkin (10), joka valaisee pyydettävään toimintoon liittyviä epävarmuustekijöitä.

Esimerkki 10. Joku lausunto (Kotus T1001). V = virkailija, nainen, noin 30 v;
A = asiakas, mies, noin 20 v.

```

01 V :      (mää) otan kopi:ot näis↑tä,
02      (1.0)
03 V :      onks sulla muita töitä ollut tätä: enne;
04      (1.2)
05 A :      o:n. (.) lyhyi↑tä,
06 V :      eli: #ö# (1.2) tätä enne huhtikuuta.
07      (1.0)
08 A :      o:.
09 V :      et niistä (.) varmaav vielä kannattaa sit
10      toimittaa [selvitykset et< .hhh näillä näkymin tää
11 A :      [joo.
12 V :      (.) kuudestoist mää katon, (1.2) täyttyykö tossa<
13      (.) ne viikot. ((katsoo koneelta))
14 A :      *joo,*

```

Asiakas on hakemassa Kelasta työttömyyskorvausta, jonka saaminen edellyttää vähintään tietyn pituista työhistoriaa. Hän on tuonut mukanaan työtodistuksia, mutta ne eivät välttämättä yksinään riitä kattamaan vaadittua aikaa. Virkailija kysyy, onko asiakkaalla ollut niiden lisäksi muita työsuhteita (r. 5), mihin asiakas vastaa myöntävästi. Virkailija esittää sitten nollapersoonamuotoisen direktiivin *et niistä, varmaav vielä **kannattaa sit toimittaa selvitykset*** (r. 9–10). Toiminto tuodaan keskusteluun uutena asiana, jonka toteuttamiseen liittyy epävarmuustekijöitä (onko lyhyistä työsuhteista olemassa työtodistuksia, joutuuko asiakas ensin pyytämään niitä entisiltä työntantajiltaan tms.). Selvitysten toimittaminen tuottaa asiakkaalle myös jonkin verran ylimääräistä vaivaa: dokumenttien postittamisen tai uuden käynnin Kelan toimistoon. Asiakkaan kannalta epäedullista on myös se, että hänen asiansa ei ratkeakaan yhdellä asiointikäynnillä. Toiminto ei taaskaan ole sellainen itsestään selvä ja ongelmaton seuraava askel, jollaisia ohjattaisiin esimerkiksi imperatiivilla. Ohje kuitenkin muotoillaan *kannattaa-*verbillä asiakasta hyödyttäväksi.

Nollapersoonasta ja modaaliverbistä koostuva direktiivirakenne soveltuu joustavan referenssinsä ansiosta hyvin Kelan kaltaisen viranomaisorganisaation asiakaspalvelutilanteeseen: se esittää direktiivin yleispätevänä ohjeena, joka koskee kaikkia samassa tilanteessa olevia henkilöitä tasapuolisesti. Lisäksi se on hienovarainen keino tuoda keskusteluun asiakkaan yksityiselämään kuuluvia arkaluonteisiakin aiheita, kuten varallisuus tai perhesuhteet. Se ei nosta asiakkaan omaa toimintaa tai toimimattomuutta fokukseseen vaan keskittää huomion toiminnan välttämättömyyteen tai mahdollisuuteen, jonka modaaliverbi välittää joltakin tilanteen ulkopuoliselta taholta. Referenssin avoimuus ei aineiston perusteella muodosta ongelmaa, vaan asiakkaat ymmärtävät poikkeukset, keneen nollapersoonamuotoisilla direktiiveillä viitataan. Implisiittinen referenssi ei välttämättä tee ilmaisusta puutteellista tai vaikeaselkoista vaan voi toimia jopa resurssina (Makkonen-Craig 2005: 235). Artikkelissa III toteankin, että implisiittisten puhuttelumuotojen – kuten nollapersoonan – käyttö voi ilmaista puhujan suhtautumista muun muassa direktiivin odotuksenmukaisuuteen tai välttämättömyyteen. Niitä voidaan pitää merkinä osallistujien keskinäisestä yhteisymmärryksestä ja yhteisestä halusta viedä toimintaa eteenpäin. (Mas. 287.)

4.2.6 PASSIIVI

Passiivimuotoisia direktiivejä (N = 28) tarkastelen artikkelissa III, jossa käsittelen implisiittistä puhuttelua direktiiveissä. Passiivimuotoisten direktiivien ryhmässä ovat mukana kaikki direktiivit, joiden predikaattiverbi on passiivissa, lukuun ottamatta niitä tapauksia, joissa on passiivimuotoinen verbi on monikon 1. persoonan subjektin seurassa (esim. *me tarvitaan*; ks.

alaluku 4.2.8). Passiivilauseen referentti on spesifioimaton, ja sen tulkinta voi käytännön tilanteissa vaihdella paljon. Siten passiivimuotoisen direktiivin predikaatilla voidaan viitata muun muassa kuulijaan/kuulijoihin (*siellä takarivissä kans ollaan hiljaa*)⁴⁶, kuulijaan ja puhujaan yhdessä (*ostetaan munkit ja mennään rannalle*), puhujan edustamaan instituutioon (*tähän tarvitaan teidän puhelinnumero*) tai spesifioimattomaan ihmisjoukkoon (*sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*), johon puhuja tai kuulija voi lukeutua tai olla lukeutumatta (ks. myös ISK 2004 § 1654).

ISK:n (2004 § 1655) mukaan yksipersoonaista passiivia käytetään direktiivinä etenkin käyttö- ja toimintaohjeissa (*tätä otetaan kaks kertaa päivässä*) sekä opetus- ja valmennustilanteissa (*siel takana kans kuunnellaan*). Lisäksi passiivimuotoinen verbi (*lähdetään*) toimii puhekielessä direktiivinä monikon 1. persoonan imperatiivin (*lähtekäämme*) asemesta. Raja varsinaisen passiivin ja monikon 1. persoonan välillä on liukuva; esimerkiksi aerobic-ohjaajan kehoitus *rullataan* voi edustaa kumpaa tapausta vain. (ISK 2004 § 1654–1655; ks. myös Riionheimo, Kolehmainen & Meriläinen 2014: 338; Torpo 1998: 30.)

Shore (1986) jakaa passiivilauseet kahteen luokkaan, niin sanottuihin K- ja P-prototyyppisiin. P-prototyyppi on verbialkuinen ja usein inklusiivinen, esittelee tavallisesti jotakin verbillä ilmaistavaa toimintaa ja on tavallinen käskyissä ja kehotuksissa (esim. *otetaan kärryihin*). K-prototyyppi, joka on tyypillisempi kirjoitetulle kielelle, taas kertoo usein jotakin lauseen alussa mainitusta objektista ja on referenssiltään eksklusiivinen (esim. *risteilyohjukset jaetaan kolmeen perustyyppiin*). (Mts. 25–29.) Myös K-prototyyppiä voidaan käyttää direktiiveissä (esim. *kiinankaali huuhdotaan ja leikataan pieneksi*; ISK 2004 § 1655).

Passiividirektiivien käyttö Kelan asiakaspalvelutilanteissa rinnastuu lähinnä ISK:ssa mainittaviin toimintaohjeisiin, kuten lääkärin antamiin hoito-ohjeisiin. Monikon 1. persoonan imperatiivin asemassa toimivia passiividirektiivejä (esim. *lähdetään*) ei esiinny aineistossa lainkaan. Suurin osa passiivimuotoisista direktiiveistä edustaa nimenomaan Shoren (1986) K-prototyyppiä (esim. *ja sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*). Rajatapauksina voidaan pitää *tarvita*-verbin sisältäviä passiividirektiivejä (N = 13), joiden referenssi kattaa myös virkailijan edustaman instituution eli Kelan (*elikkä sit tarvitaan sen, viimeisin se palkkakuitti siihen liittee[k]s*). Artikkelissa III (s. 281–282) olen analysoinut *tarvita*-verbillistä passiividirektiivitapausta. Seuraava katkelma näyttää esimerkin (11) yleisemmästä tapausryhmästä, jossa verbinä on jokin muu kuin *tarvita* ja jonka referenssi on yksiselitteisesti puhujaeksklusiivinen.

Esimerkki 11. Vaimon vanha täti (Kotus T975). V = virkailija, nainen, noin 30 v; A = asiakas, mies, noin 55 v.

⁴⁶ Passiivin implisiittinen subjekti on ensisijaisesti monikollinen, mutta ei kirjaimellisesti: toisinaan sillä voidaan viitata myös yhteen henkilöön (ISK 2004 § 1323).

01 A : joo.=no sitten, #öö# jos hän (.) koti:utuu niin
02 onk_siihen saatavissa jotain hoitotukee.
03 V : joo, [kannattaa sit pyytä-,
04 A : [jos (esimerkiksi) joku omainen:, öö:: alkaa
05 (.) pitää huolta hänestä tai:|=
06 V : =no sit se ois se omaishoidontuki mitä haetaa
07 Helsingin kaupungilta.
08 A : joo, ja mitä mu-, muita (on).
09 V : no sitt_on se eläkkeensaajah hoitotuki, et, sitte
10 pitäs ollas semmonen see-lausunto, (0.2) kannattaa
11 pyytääs sit sieltä sairaa[lasta.
12 A : [mikä se on.
13 (0.2)
14 V : no se on niinku hh, siin_on kolme eri ta_soo, et se
15 tulee sen niinku, autettavuuden ja, sairaudem
16 perus#teella#.
17 A : just.=ja sen saa sairaalasta,
18 V : joo.
19 A : #joo#.
20 V : et se todist- (.) sit haetaan täältä,=tännet täytetää
21 se hoitotukihakemus.
22 A : #joo-o#,

Esimerkissä 11 on asiakkaana mies, joka hoitaa vaimonsa iäkkään tädin asiaa. Täti on ollut pitkään sairaalassa, ja asiakas hakee tietoa siitä, millaisia mahdollisuuksia omaisilla on hoitotukeen, mikäli täti kotiutuu sairaalasta mutta ei pysty enää selviytymään arjesta yksinään (r. 1–2, 4–5). Virkailija kertoo ensin yhdestä tukimuodosta: *no sit se ois se omaishoidontuki mitä haetaa Helsingin kaupungilta*. Vuoro välittää asiakkalle uutta informaatiota mutta sisältää myös direktiivisyyttä. Asiakas kysyy muita vaihtoehtoja (r. 8), ja virkailija kertoo eläkkeensaajan hoitotuesta, jonka saamiseksi tarvitaan sairaalasta niin sanottu C-lausunto (9–11). Asiakas ja virkailija keskusteleivat tämän tukimuodon yksityiskohdista (r. 12–19). Virkailija neuvoa sitten, että tätä tukea taas haetaan Kelasta: *sit haetaan täältä,=tännet täytetää se hoitotukihakemus*. Vuorossa esitetään kaksi passiivimuotoista direktiiviä (*haetaan* vs. *täytetää(n)*), joista jälkimmäinen on yksityiskohtaisempi: tukea haetaan täyttämällä hoitotukihakemuslomake.

Passiivimuotoiset direktiivit esittävät toiminnan yleisellä tasolla, sellaisena kuin se normaalisti ihmisten keskuudessa tapahtuu (ns. geneerinen passiivilause, ks. Löflund 1998: 63–68, 76, 166). Toiminta kuvataan ihmisjoukon näkökulmasta, mutta myös asiakas sisällytetään tuohon joukkoon yhtenä mahdollisena tulevana toimijana. Asiakkaan näkökulmasta toiminta on kuitenkin toistaiseksi vasta hypoteettista: ei ole varmaan, tarvitseeko näitä toimia suorittaa. Passiivi soveltuu esimerkin 11 direktiiveihin erityisen hyvin, koska potentiaalisia direktiivin toteuttajiakin on enemmän

kuin yksi: hoitotuen hakeminen on todennäköisesti prosessi, johon osallistuvat niin asiakas, vaimo kuin vaimon tätikin kollektiivisesti. Valtaosa aineiston passiivimuotoisista direktiiveistä on kuitenkin sellaisia, jotka paikalla oleva asiakas hoitaa yksin (esim. *hakemus jätetään jälkikäteen*, ks. Artikkelit III: 279–280).

Kun nollapersoonainen modaaliverbirakenne esittää ohjattavan toiminnon välttämättömänä tai mahdollisena, passiivi kuvaa toiminnon yksinkertaisesti vain sellaisena, joka (yleensä) tapahtuu. Passiividirektiivillä ohjattavat toiminnot ovat lähes aina sellaisia, jotka asiakas suorittaa vasta tulevaisuudessa ja ilman virkailijan kontrollia. Ne ovat melko ongelmattomia ja suoraviivaisia, eikä niihin liity epävarmuustekijöitä. Asiakkaalla on yleensä niistä jonkin verran tietoa jo edeltävän keskustelun tai aiemman kokemuksen pohjalta. Aineiston passiividirektiiveissä on jonkin verran merkkejä siitä, että asiaa käsitellään virkailijan ja asiakkaan yhteisenä tietona, kuten *hAn*-liitepartikkeli (*sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*, ks. Hakulinen 2001 [1976]; ISK 2004 § 830). Toinen tällainen merkki ovat pronominitarkenteet, esimerkiksi *tää työkyvyttömyyseläkehän se on mitä sitten haetaan* (ISK 2004 § 1413).⁴⁷ Toiminnon kohteen merkitseminen tunnetuksi, yhteiseksi tiedoksi (esim. *tää työkyvyttömyyseläkehän*) vahvistaa tulkintaa siitä, että passiividirektiiveillä ohjattavat toiminnot ovat ongelmattomia ja asiakkaallekin jollain lailla entuudestaan tuttuja.

Monet passiividirektiivit ovat melko abstrakteja yleisen tason ohjeita eivätkä vielä sisällä kaikkea sitä yksityiskohtaista tietoa, jota asiakas tarvitsee pystyäkseen suorittamaan toiminnon (mikä hakemuslomake täytetään, mitä liitteitä siihen tarvitaan, mihin mennessä hakemus pitää toimittaa jne.). Kun liikutaan joukon ja yleistysten tasolla, myös ohje voi olla melko suurpiirteinen. Esimerkissä 11 virkailija käyttääkin välillä nollapersoonan ja modaaliverbin muodostamaa rakennetta (*kannattaa pyytääs sit sieltä sairaalasta*, r. 10–11), kun siirtyy antamaan yksityiskohtaisempia ohjeita ja liikkuu ikään kuin enemmän yksittäisen asiakkaan tasolla. Tämä havainnollistaa passiivin ja nollapersoonan referenssien perustavaa eroa: passiivi kuvaa tapahtumia ensisijaisesti joukon kannalta ja yleisenä toimintapana, nollapersoonaa taas erillisten yksilöiden tai yksilön (ISK 2004 § 1363, Vilks 1992). Passiividirektiiveillä ilmaistaan yleisiä, ongelmattomia toimintatapoja, nollapersoonaisilla taas yksilöön kohdistuvia velvoitteita tai mahdollisuuksia. Passiivi ei ole Kelan asiakaspalvelutilanteissa kovin yleinen direktiivirakenne, mutta aineistoa tarkasteltaessa sillekin hahmottuu omat tyypilliset käyttökontekstinsa, joissa sitä on vaikea korvata muilla rakenteilla.

⁴⁷ Myös esimerkin 12 pronominitarkenteellinen ilmaus *se omaishoidontuki* on mahdollista tulkita yhteisen tiedon merkiksi, vaikka kyseinen tuki tuodaankin tässä kohdassa keskusteluun ensimmäistä kertaa. Katkelman pohjalta jää hieman epäselväksi, onko se todella tuttua tietoa myös asiakkaalle vai esittääkö virkailija sen vain sellaisena.

4.2.7 FINIITTIVERBITÖN RAKENNE

Aineistossa on 43 direktiivinä toimivaa finiittiverbitöntä rakennetta (esim. *päiväys ja allekirjoitus*). Artikkelissa III olen nimittänyt tätä rakennetyyppiä nominilausekkeeksi, joka onkin (englannin kielestä tulevan NP-termin ohella) melko vakiintunut termi tutkimuskirjallisuudessa (esim. Sorjonen ym. 2009; Tanner 2012). Kela-aineiston finiittiverbittömät direktiivit ovat kuitenkin tavallista nominilauseketta (esim. *yks ässäarpa*) kompleksisempia: ne saattavat koostua useasta rinnasteisesta lausekkeesta ja sisältävät usein sisäistä syntaksia (esim. *nyt vaan sinnem maistraattiin se ilmotus*). Tästä syystä olen päättänyt käyttämään ryhmästä ISK:ssakin (2004 § 1675–1677) esiintyvää nimitystä finiittiverbittömät direktiivit.⁴⁸

Finiittiverbittömissä direktiiveissä ei yleensä ole mukana persoonaviittausta kuulijaan (huom. kuitenkin *ja sitten päiväys ja, allekirjoituksenne* (Kotus T1042)). Viittaus voi olla myös geneerinen ja deiktisesti täydentyvä (*elikkä sitten sinne yhteys sinne omaan eläkelaitokseen* (Kotus T938)). Lähes puolessa (17/43) aineiston finiittiverbittömistä direktiiveistä on mukana jokin suunnanilmaus (esim. *eli päiväys ja allekirjoitus tänne; toimeentulotukipäätös sitte siihen liitteeks*), joka tukee lausuman tulkintaa direktiiviksi (ISK 2004 § 1676). Joissakin tapauksissa (N = 4) lausumaan sisältyy toiminnon pienuutta ja helppoutta korostava sävyartikkeli *vaan, vain* tai *ihan* (esim. *ihan arvio; sitte tuonne ruksi vain*; ks. ISK 2004 § 828). Kerran esiintyy myös odotuksenvastainen monikko, *päiväykset ja allekirjoitukset sittet toho* (Kotus T994), joka nähdäkseni tuo direktiiviin rentouden ja tuttavallisuuden sävyä (vrt. tervehdyksiin ja toivotuksiin *hyvät viikonloput; hyviä vointeja tms.*; ks. ISK 2004 § 1732; Karlsson 1960: 55; Yli-Vakkuri 1986: 67–71).

Finiittiverbittömät direktiivit keskittyvät Kela-aineistossa pitkälti kahteen toimintoon: päiväyksen ja allekirjoittamisen pyytämiseen (N = 6) sekä hakemukseen tarvittavan liitteen toimituspyyntöihin (N = 22). Lisäksi niitä käytetään toisinaan silloin, kun virkailija esittää kertauksena tai tiivistyksenä jonkin jo aiemmin antamansa ohjeen (esim. *nyt vaan sinnem maistraattiin se ilmotus*; ks. Artikkelii III s. 283–285). Päiväyksen ja allekirjoituksen kirjoittaminen ja usein myös liitteen toimittaminen ovat ongelmattomia, suoraviivaisia ja rutiinimaisiakin toimintoja. Ne ovat myös tilanteessa odotuksenmukaisia ja ennakoitavissa olevia, eivät välttämättä niinkään aiemman keskustelun vaan pikemminkin yleisen maailmantiedon pohjalta: lomakkeen alareunaan merkitään tavallisesti päiväys ja allekirjoitus ja Kelan etuushakemuksiin tarvitaan usein liitteitä. Kela-aineiston finiittiverbittömät direktiivit rinnastuvat asiointitilanteiden palvelupyyntöihin (*yks ässäarpa*) ja aerobic-ohjaajan komentoihin (*drinkkitauko*), joissa myös käytetään finiittiverbittömiä rakenteita, kun ohjataan tilanteessa odotuksenmukaisia, ongelmattomia ja rutiinimaisia toimintoja (ISK 2004 § 1677; Raevaara & Sorjonen 2006: 130–142; Sorjonen ym. 2009: 91–93; Torpo 1998: 99).

⁴⁸ Tämä nimitys mainitaan myös Artikkelissa I (s. 194).

Esimerkissä 12 näytän aineistossa tyypillisen tapauksen, jossa finiittiverbittömällä direktiivillä pyydetään asiakasta päiväämään ja allekirjoittamaan hakemuslomake.

Esimerkki 12. Mis me ollaan (Kotus T1035). V = virkailija, nainen, noin 30 v;
A = asiakas, mies, noin 40 v.

```
01 A : >sä saat tarkistaak kum mulla ei ol lukulasit
02     aina mukana ni<;
03     (0.4)
04 V : [joo-o?
05         [((ottaa paperin))
06 A : se ov vissiij jo kolmas kopio.
07     (0.6) ((V lukee paperia))
08 V : just;
09     (6.6) ((V lukee paperia))
10 V : joo.
11 V : [((antaa paperin takaisin A:lle))
12 V : [paikka aika ja allekirjotus #vaan# ni;
13 A : [katsoo paperia
14 A : [>nyt ku viä tiätäs mis me< <↑ol:laa>=*ni*;
15     (0.2)
16 V : Helsingissä.
17     (.) ((A alkaa kirjoittaa))
```

Virkailija lukee lomaketta ja kehottaa sitten finiittiverbittömällä direktiivillä asiakasta lisäämään siihen vielä päiväyksen ja allekirjoituksen: ***paikka aika ja allekirjotus vaan ni*** (r. 12). Direktiivi on kolmen erillisen nominilausekkeen muodostama rinnasteinen lauseke (*paikka*[,] *aika ja allekirjotus*) (ISK 2004 § 439, 1085). Lisäksi direktiiviin sisältyy toiminnon pienuutta ilmaiseva *vaan*-partikkeli. Lausuman päättävä *ni(in)*-konjunktio implikoi vuoron – tai tässä tapauksessa ajatuksen – jatkumista (ISK 2004 § 811, 1120; Koivisto 2011: 11–12): kunhan pyydetyt tiedot vain on lisätty, hakemuslomake on valmis ja voidaan siirtyä seuraavaan asiaan.

Paikan, ajan ja allekirjoituksen kirjoittaminen esitetään direktiivissä hyvin pientä vaivaa tuottavana, ongelmattomana ja rutiinimaisena toimintona. Siihen ei liity sellaisia epävarmuustekijöitä kuin esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen esittämiseen voisi liittyä (jos henkilöllisyystodistus ei ole mukana, sitä on mahdoton esittää). Asiakaskin suhtautuu toimintoon ongelmattomana: kun hän on ensin saanut selville, mitä paikka-sarakkeeseen tulee kirjoittaa (r. 13–16), hän toteuttaa pyydetyn toiminnon vastaamatta siihen enää sanallisesti mitään (r. 17). Hakemus on valmis jätettäväksi.

Finiittiverbittömissä direktiiveissä mainitaan yleensä tekemisen kohde, mutta ei toiminnon suorittajaa eikä sitä, mitä kohteelle on tehtävä. Rossin (2015: 222–223) mukaan nämä direktiivit ovatkin yleensä osittain

ennakoitavissa tilannekontekstin perusteella, mutta jokin osa toiminnosta – kuten tekemisen kohde, paikka tai kohteiden lukumäärä – täytyy spesifioida verbaalisesti. Kelan asioimistilanteissa jonkin liitteen toimittaminen voi olla tällainen puoliennakoitava toiminto: on odotuksenmukaista, että hakemukseen tarvitaan liitteitä, mutta asiakas ei välttämättä tiedä tarkalleen, mikä dokumentti kulloinkin on tarpeellinen (esim. *ja palkat* ['palkkatodistus'] *liitteeks siihe* (Kotus T997); *ja sitte se, vuokralasku* (Kotus T1044)).

Finiittiverbittömissä direktiiveissä kielellinen ilmaus täydentyy usein kielenulkoisen tilanteen, kuten kehollisen toiminnan tai esimerkiksi Kelassa käsiteltävien lomakkeiden, avulla järkeväksi kokonaisuudeksi. Lausumiin ei ole koodattu teon suorittajaa, vaan se on niissä implisiittisesti läsnä – niin itsestään selvänä, että sitä ei ole tarpeen kielentää. Tämä erottaa finiittiverbittömät direktiivit nollapersoon- ja passiivimuotoisista direktiiveistä, joita myös olen käsitellyt implisiittisesti puhuttelevina (Artikkeli III). Nollapersoon- ja passiivilausumat toimivat direktiiveinä nimenomaan toiminnan yleispätevyyden kautta; on jokin olosuhde, joka vaikuttaa kaikkiin samassa tilanteessa oleviin henkilöihin samalla tavalla ja velvoittaa tai sallii heidän toimia tietyllä tavalla (nollapersoonadirektiivit), tai prosessi, joka toimii aina samalla tavalla (passiividirektiivit). Finiittiverbittömät direktiivit taas ovat äärimmäisen paikallisia ja tilannekohtaisia. Niiden implisiittinen agentti (Couper-Kuhlen & Etelämäki 2015: 8) on tilanteessa niin ilmeinen ja läsnä oleva, että sitä ei tarvitse koodata lausuman rakenteeseen.

4.2.8 MUUT RAKENTEET

Tässä alaluvussa esittelen lyhyesti ne aineiston direktiivirakenteet, jotka olen sijoittanut yhteiskategoriaan Muut. Niitä ei ole käsitelty aiemmissa alaluvuissa eikä artikkeleissa (poikkeuksena modaaliverbittömät nollapersoonalauseet, jotka sisältyvät Artikkelin III aineistoon huomattavasti yleisemmän modaaliverbillisen nollapersoonarakenteen ohella). Yhteensä Muut-kategoriaan kuuluu kuitenkin 133 direktiivilausumaa, mikä on viidesosa kaikista aineiston direktiivilausumista (N = 670). Vaikka en ole käsitellyt näitä harvinaisempia direktiivirakenteita tutkimusartikkeleissa, ne ovat mukana koko aineistoa koskevissa pohdinnoissani esimerkiksi direktiivisyyden olemuksesta, sen jatkumoluonteisuudesta ja rajoista (ks. erityisesti lukua 5).⁴⁹ Ne auttavat rakentamaan kokonais kuvaa direktiivisyydestä ja tarjoavat kontekstia artikkeleissa käsitellyille yleisemmille direktiivirakenteille.

Suurin syy siihen, miksi tietyt direktiivirakenteet ovat päätyneet Muut-ryhmään, on juuri niiden suhteellinen harvinaisuus sekä tässä aineistossa että

⁴⁹ Lisäksi olen käsitellyt niitä joissakin väitöskirja-aiheeseen liittyvissä esitelmissä ja seminaariteksteissä (esim. Rouhikoski 2011).

yleisemminkin. Tästä on tosin yksi poikkeus: 3. persoonan väitelauseita on 48 eli enemmän kuin finiittiverbittömiä rakenteita tai passiividirektiivejä, joita käsittelen Artikkelissa III sekä omissa alaluvuissaan. 3. persoonan väitelauseet ovat kuitenkin direktiivirakenteena melko hajanainen ryhmä (ks. tarkemmin jäljempänä); tarkempi analyysi saattaisikin osoittaa, että ne voitaisiin jakaa useampaan pieneen alaryhmään. Niille ei myöskään ole löydettävissä samanlaisia tyypillisiä esiintymiskontekstin piirteitä kuin edellä mainituille rakenteille, eivätkä ne hahmotu kiinteäksi rakenteeksi suhteessa persoonareferenssiin (ks. tarkemmin jäljempänä), joka kulkee tässä tutkimuksessa yhtenä punaisena lankana.

Monet Muut-ryhmään päätyneet rakenteet vaikuttavat olevan direktiivirakenteina yleensäkin marginaalisempia tai vakiintumattomampia kuin aiemmin käsittelemäni rakenteet, eikä niistä ole kovin paljoa aiempaa tutkimustietoa vertailumateriaaliksi. Lisäksi jotkin niistä ovat aineistossani yksinomaan tai enimmäkseen vain yhden virkailijan käytössä. Yhtenä lisäperusteena jättää nämä rakenteet pois tarkemmasta analyysistä olikin se, että halusin tarkastella aineistossa yleisiä ja yhteisesti jaettuja direktiivikäytänteitä.

Taulukossa 6 erittelen Muut-kategoriaan kuuluvat direktiivirakenteet. Jokaisesta rakenteesta mainitaan yksi havainnollistava aineistoesimerkki sekä esiintymien kokonaismäärä aineistossa.

Taulukko 6. Aineiston muut direktiivirakenteet (taulukon 3 Muut-kategoria) esiintymämäärineen.

Rakenne	Esimerkki	Esiintymä-määrä
3. persoonan väitelause	<i>jos ne tuolta Nordeasta antas jonku kuitin</i>	48
Itsenäinen <i>jos/kun</i> -lause	<i>ni jos te kirjotatte siihen niin että asutte hänen kanssaan</i>	25
Nollapersoona, jossa nolla muussa asemassa kuin subjektina	<i>joo sit [Ø:lla] täytyy olla vielä se korvaushakemus</i>	11
Nollapersoona elliptisessä vastausvuorossa	(A: <i>eli tarkottaaks se et pitääks mun niinku huomenna viimestään toimittaa (se)</i>) V: <i>eei tarviik ku tää hakemus ov vaan sisällä (...)</i>	10
Nollapersoona ilman modaaliverbiä	<i>et sitte (aina) jos tulee muutoksia ni sitte ilmo-, ilmottaa vaan sit niist muutoksista</i>	9
Monikon 1. persoona	<i>ni me tarvittas siitä kopio sitte</i>	9

2. persoonan konditionaalilause	<i>tähän sitte laittasit sen että, kuinka monessa erässä tai mitä sä kuukaudessa voisit maksaa</i>	8
A-infinitiivirakenne	<i>jos ei tuu nii ilman muuta tulla käymään uudelleen täällä</i>	3
Performatiiviverbi	<i>kyl mä kehottasin</i>	1
Muut (epäselviä)	<i>mut tässä on annettu tää, lisätietoja josta saa nii on puhelinnumero</i>	9
YHTEENSÄ		133

Selvitän lyhyesti, millä perusteilla aineiston direktiivilausumat on jaettu juuri näihin alakategorioihin. **3. persoonan väitelauseiksi** olen laskenut kaikki direktiivilausumat, joissa on 3. persoonan predikaatti, poislukien nollapersoonaiset. Useimmissa 3. persoonan väitelausedirektiiveissä on 3. persoonan ilmisubjekti (esim. *jos **ne tuolta Nordeasta antas** jonku kuitenkin; niin **tää** olis sen kaksikymmentä euroa maksaa*), mutta mukana on myös eksistentiaalilauseiksi tulkittavia lausumia (esim. *sinne tulee ne tiedot*). Erona esimerkiksi nollapersoonan- ja passiivimuotoisiin direktiiveihin on se, että 3. persoonan väitelauseen muotoisissa direktiiveissä asiakas ei ole lausuman rakenteessa mukana edes implisiittisesti. Monet niistä vertautuvat Ervin-Trippin (1976) tutkimuksessaan erittelemään vihjeet-kategoriaan (*hints*), kuten *The matches are all gone*. Ervin-Trippin mukaan ne ovat epäsuoria eivätkä näytä rakenteensa perusteella direktiiveiltä, ja niiden tulkinta direktiiviksi edellyttää paljon tietoa vuorovaikutustilanteesta. (Mas. 29, 42–45.) Niissä ei ole erityisiä rakenteellisia tuntomerkkejä, joihin voisi nojata niiden tulkinnassa direktiiviksi. Kela-aineiston 3. persoonan väitelauseen muotoisissa direktiiveissä todetaan jokin asiointi ilman viittausta kuulijaan, mutta kuulija pystyy kontekstin perusteella tulkitsemaan ne itselleen osoitetuiksi toimintaohjeiksi.

Jos/kun-lauseet ovat *jos* tai *kun* -alkuisia 2. persoonan väitelauseita. *Jos*-alkuisia on niistä enemmistö (N = 17). Ne muodostavat jatkumon, jonka toisessa päässä ovat itsenäiset *jos*-lauseet (esim. *ja **jos tuolta vedät ihan kato sit nuolen tänne eteen ni***) ja toisessa *niin*-alkuiselle päälauseelle alisteiset konditionaaliset lauseet (esim. ***jos te jätätte tämän nyt tänne näin** ni me ehdittäis varmasti tehdä siitä sitte se uusi päätös*). (Ks. *jos*-alkuisista direktiiveistä esim. Laury 2012; Lindström, Lindholm & Laury 2016; Lindström, Laury & Lindholm 2019.) Pidän myös *kun*-lauseita (N = 8) saman rakennetyypin ilmentymänä. Lausuman sanajärjestys saattaa joskus olla siten tunnusmerkkinen, että jokin muu elementti on nostettu lausuman alkuun ja *kun*-konjunktio onkin toisella paikalla, esimerkiksi ***tuonne ko** ['kun'] **päiväät** vielä ton hakemuksen ni*.

Erilaisia nollarakenteita on Muut-kategoriassa useita. Nollapersoonaa ja modaaliverbi -alaluvussa (4.2.5) käsitellin ainoastaan nollasubjektillisiä modaaliverbirakenteita (esim. *elikkä sitte tämä korvaushakemus pitäs vielä täyttää*), jotka ovatkin Kela-aineistossa selvästi yleisimpiä nollarakenteita. Niiden ohella nollapersoonaa käytetään ensinnäkin **nollarakenteessa, jossa nolla esiintyy muussa asemassa kuin subjektina** (esim. *joo sit [Ø:lla] täytyy olla vielä se korvaushakemus*). Käytännössä näissä on aina omistusrakenne. Toinen harvinaisempi nollarakenne on **nollapersoonan elliptisissä vastausvuoroissa**, kuten *eei tarvii*. Olen pitänyt ne erillään muista nollarakenteista, koska niitä esiintyy vastauksina sekä nollapersoonamuotoisiin (*tarviiks* [Ø:n]) että 1. persoonan muotoisiin (*tarviiks mun*) kysymyksiin. Ne voivat siis edustaa sekä nollapersoonan että nolla-anaforan muotoista vastausta ja ovat persoonamuodoltaan ambivalentteja. Kolmas harvinainen nollarakenteiden ryhmä on **nollapersoonan ilman modaaliverbiä**, esimerkiksi *et sitte (aina) jos tulee muutoksia ni sitte ilmo-, ilmottaa vaan sit niist muutoksista*. Nollapersoonaa tarvitsee yleensä modaaliverbiä tuekseen, jotta aktiivista toimintaa ilmaiseva predikaattiverbi ja sitä kautta direktiivinen käyttö olisi mahdollista (ks. alaluku 4.2.5). Toisinaan nollapersoonaa voi kuitenkin kantaa direktiivistä merkitystä ilman modaaliverbiäkin, joko *jos–niin*-rakenteessa tai kun lausuma voidaan muuten tulkita modaalisesti mahdollisuuden tai välttämättömyyden ilmauksena (esim. *elikkä sitte, sit tällä tavalla vaikka osissa sitä maksaa niin ei tuu, ei tuu mitään korkoja sitte*) (ks. myös Yli-Vakkuri 1986: 114–115; ISK 2004 § 1353).

Oma selkeä ryhmänsä ovat **monikon 1. persoonan** muotoiset direktiivit, kuten *ni me tarvittas siitä kopio sitte*. Näissä toiminta on ilmaistu Kelan näkökulmasta eikä *me*-pronomini viittaa asiakkaaseen, vaikka itse direktiivi onkin suunnattu hänelle. Se, että Kela (= "me") tarvitsee jotakin, toimii siis asiakkaalle ohjeena toimittaa mainittu asiakirja Kelaan.

Oman ryhmän muodostavat myös **2. persoonan konditionaalilauseet** (esim. *tähän sitte laittasit sen että (...) mitä sä kuukaudessa voisit maksaa*), jotka eroavat selvästi indikatiivisista 2. persoonan väitelauseista (ks. alalukua 4.2.3). Kaikki esiintymät ovat peräisin samalta virkailijalta ja kolmesta eri asiointitilanteesta, joissa virkailija opastaa asiakasta hyvin yksityiskohtaisesti hakemuslomakkeen täytössä. Hän käyttää 2. persoonan konditionaalia kuvatessaan, mitä lomakkeen eri kohtiin voi tai kannattaa kirjoittaa. Toimintaohjeet on esitetty hypoteettisina, ehdotuksenomaisina konditionaalilauseina (vrt. ns. leikinsuunnittelukonditionaaliin, Kauppinen 1998: 113–125), mikä jättää asiakkaalle ainakin muodollisesti päätäntävaltaa sen suhteen, missä määrin hän noudattaa ohjeita. Ne eivät ole suostuttelevia vetoamuksia, pyyntöjä tai kutsuja (esim. *tulisit nyt*), joita esiintyy Laurannon (2012) ja ISK:n (2004 § 1659) esimerkeissä, eikä niihin sisälly tälle ilmaistyyppille olennaista verbinjälkeistä *nyt*-partikkelia. Sen sijaan ne muistuttavat ISK:ssa (mp.) mainittavia, etenkin muodollisissa tilanteissa käytettyjä ehdotuksia ja kehotuksia.

Lisäksi olen erottanut omaksi ryhmäkseen **A-infinitiivirakenteen** eli finiittiverbittömän rakenteen, jolla on selvästi kehottava merkitys (esim. *jos ei tuu ni ilman muuta **tulla** käymään uudelleen täällä*). Kaikki tämän rakenteen esiintymät ovat peräisin yhdeltä ja samalta virkailijalta. (Ks. myös A-infinitiivin nesessiivisestä, joskaan ei direktiivisestä käytöstä Uusitupa 2017: 137–140.)

Omana ryhmänään pidän myös **performatiiviverbejä** (esim. *kyl mä **kehottaisin***). Niistä on tässä aineistossa vain yksi esiintymä, mutta ne ovat muutoin vakiintunut direktiivirakenne, leksikaalinen keino ilmaista etenkin puhujalähtöistä direktiivisyyttä (ISK 2004 § 1671).

Näiden lisäksi aineistoon jää vielä 9 luokittelematonta, rakenteellisesti epäselvää direktiivilausumaa (esim. *mut tässä on annettu tää, lisätietoja josta saa nii on puhelinnumero*). Niissä on piirteitä useammasta kuin yhdestä rakennetyypistä; puhuja saattaa tehdä itsekorjauksen kesken vuoronsa ja jatkaa lausumaa käyttäen eri rakennetta kuin millä on sen aloittanut. Tällaiset rakenteellisesti sekavatkin vuorot voi tunnistaa aineistosta direktiiveiksi vastaanoton perusteella: asiakas kohtelee niitä direktiiveinä.

4.2.9 KOONTI

Tässä alaluvussa kokoaan vielä lyhyesti yhteen aiempien alalukujen keskeiset tulokset vertailemalla eri direktiivirakenteita suhteessa toisiinsa ja hahmottelemalla, millaisen järjestelmän ne muodostavat keskenään. Asetelmaan 2 olen nostanut joitakin kontekstipiirteitä, jotka ovat osoittautuneet merkityksellisiksi oman aineistoni rakenteiden kannalta. Tätä voi verrata asetelmaan 1, jossa esitellään tekijöitä, joilla direktiivien tai pyyntöjen variaatiota on eri tutkimuksissa ja tutkimusperinteissä selitetty. Asetelma 2 on melko karkea yleistys rakenteiden tyyppillisimmistä kontekstipiirteistä, ja niistä esiintyy todellisuudessa paljon poikkeuksia, mutta se esittää kuitenkin tiivissä muodossa, miten rakenteiden käyttökontekstit eroavat toisistaan.

Imperatiivin (esim. *sanopa sun henkilötunnus*) kotiympäristöjä ovat direktiivit, joilla ohjataan ongelmattomia ja suoraviivaisia toimintoja. Toiminnot voivat olla keskustelussa ennen mainitsemattomia, mutta tilannekontekstissaan yleensä relevantteja ja odotuksenmukaisia. Imperatiivi voi toimia sekä etu- että jälkijäsenenä ja on usein laajasti ottaen responsiivinen siihen nähden, mitä asiakas on edellä kertonut tai kysynyt. Se ei projisoi rakenteensa puolesta hyväksymistä vaan pelkkää noudattamista, ja sitä todennäköisesti noudatetaan, sillä imperatiivilla ohjattu toiminto on yleensä asiakkaan intressien mukainen.

Kysymyslauseen muotoisilla direktiiveillä (esim. *annatko henkilötunnuksen*) ohjataan lähes yksinomaan sellaisia toimintoja, jotka suoritetaan välittömästi paikan päällä. Ne edellyttävät asiakkaalta yleensä

vain pientä vaivannäköä, mutta toimintoon saattaa liittyä muunlaisia epävarmuustekijöitä, joiden takia pyynnön täyttäminen ei välttämättä onnistu. Toisaalta niitä voidaan käyttää myös silloin, kun pyydetään jotakin poikkeuksellista ja ei-rutiinimaista. Kysymysmuotoisilla direktiiveillä ohjattavat toiminnot eivät yleensä ole responsiivisia tai ennakoitavia, eikä niitä ole pohjustettu aiemmassa keskustelussa.

Asetelma 2. Yleisimmät direktiivirakenteet ja niiden tyypillisiä kontekstipiirteitä aineistossa.

	Vaiva	Epä- varm.- tekijät	Puhujan oikeutus	Toteutt. ajoitus	Enna- koita- vuus	Suhde A:n toimin- talin- jaan	Sijainti keskuste- lussa
Imperatiivi	pieni	-	suuri	heti/ myöh.	+	jatkaa	etu- tai jälkijäsen
Kysymyslause	pieni	+	pieni	heti	-	eriää	toiminnon ensi- maininta
2. p. väitelause	usein suuri	-	suuri	myöh.	+	jatkaa	tiivistää, kertaa
2. p. + modaaliverbi	usein suuri	+	suuri	myöh.	-	eriää	vaihtelee
Nollapersoonaa + modaaliverbi	usein suuri	+	pieni	myöh.	-	eriää	vaihtelee
Passiivi	vaihte- lee	-	suuri (?)	myöh.	+	vaihte- lee	toiminnon ensi- maininta
Finiittiverbitön rakenne	pieni	-	suuri	heti	+	jatkaa	joskus tiivistää, kertaa

2. persoonan indikatiivimuotoisilla, modaaliverbittömillä väitelauseilla (esim. *mut täyttelet noi ilmotukset ja jätät tähän*) puolestaan ohjataan etupäässä sellaisia toimintoja, jotka asiakas suorittaa tulevaisuudessa ja itsenäisesti. Usein ne ovat täydentäviä tai jatkotoimintoja jo käynnissä olevassa tapahtumaketjussa. Melko tyypillistä on, että niillä annetaan useampi erillinen ohje peräkkäin. Toiminnot esitetään ongelmattomina, koska niihin ei liity epävarmuustekijöitä: asiasta on joko neuvoteltu aikaisemmin tai asiakas on muutoin osoittautunut sitoutuvansa

toimintaan. Toisinaan 2. persoonan väitelausedirektiiveillä myös kerrataan tai tiivistetään jo aiemmin annettuja ohjeita.

2. persoonan modaaliverbillisillä väitelauseilla (esim. *sun kannattaa nyt heti mennä sit työvoimatoimistoon*) välitetään yleensä jokin tilanteen ulkopuolelta tuleva velvoite, lupa tai mahdollisuus: ne esittävät toiminnon velvoittavana, kannattavana tai mahdollisena. Niitä käytetään enimmäkseen silloin, kun virkailija on jo varsin hyvin perillä asiakkaan tilanteesta, ja ne toimivatkin asiakkaan tilanteeseen rakennettuina henkilökohtaisina neuvoina. 2. persoonan pronomini ja/tai verbimuoto korostavat asiakkaan omaa vastuuta ja aktiivisuutta. 2. persoonan modaaliverbillisiä väitelauseita käytetään usein silloin, kun on osoitettava selvästi, mistä toimista asiakkaan tulee huolehtia itse.

Modaaliverbit toimivat samoin myös **nollapersoonamuotoisissa modaaliverbillisissä väitelauseissa** (esim. *tämä korvaushakemus pitää vielä täyttää*): niillä välitetään jokin puhetilanteen ulkopuolelta tuleva velvoite tai mahdollisuus. Nollapersoonamuotoiset direktiivit eroavat kuitenkin siinä, että ne taka-alaistavat vastaanottajan roolin. Asiakkaan toimintaa tai tilannetta ei nosteta lausuman keskiöön, vaan direktiivi annetaan (ainakin muodollisesti) yleisenä ohjeena, joka koskee kaikkia samassa tilanteessa olevia henkilöitä. Tämä yleispätevyys toimii samalla myös direktiivin perusteluna: asiakkaalta ei vaadita mitään sellaista, mitä ei vaadittaisi muiltakin. Nollapersoonamuotoiset direktiivit ovat varsin hienovarainen keino, ja niillä ohjataan usein toimintoja, joiden toteuttamiseen liittyy erilaisia epävarmuustekijöitä.

Passiivimuotoisilla direktiiveillä (esim. *hakemus jätetään jälkikäteen*) ohjataan Kela-aineistossa etupäässä sellaisia toimintoja, jotka asiakas suorittaa itsenäisesti tulevaisuudessa. Toiminnot esitetään ongelmattomina ja suoraviivaisina, ja asiakkaalla saattaa olla niistä jonkin verran etukäteistietoa. Passiivimuotoisilla direktiiveillä annetaan Kelan tilanteissa usein melko abstrakteja yleisen tason ohjeita, jotka eivät ole kovin yksityiskohtaisia.

Finiittiverbittömän rakenteen muotoiset direktiivit (esim. *päiväys ja allekirjotus*) ovat tavallisia ongelmattomissa, suoraviivaisissa ja rutiinimaisissa toiminnoissa. Niillä esitetään tilanteessa odotuksenmukaisia ja osittain ennakoitavissa olevia pyyntöjä, joskus myös aiempien ohjeiden tiivistyksiä. Ne ovat hyvin tilannesidonnaisia ja vaativat tuekseen tietoa vuorovaikutuskontekstista, jotta ne pystytään tulkitsemaan direktiiveiksi.

4.3 SOSIOLINGVISTISET TAUSTAMUUTTUJAT JA DIREKTIIVIEN VARIAATIO

Tähän mennessä olen käsitellyt direktiivirakenteiden variaatiota etupäässä tilanteiden tekijöiden näkökulmasta, joita ovat esimerkiksi epävarmuustekijät ja toiminnon ennakoitavuus vuorovaikutuskontekstissa.

Tässä alaluvussa tarkastelen sosiolingvististen taustamuuttujien eli puhujien pysyvien, pitkäkestoisten ominaisuuksien yhteyttä rakenteiden vaihteluun (ks. myös luku 3.3.). Näitä ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, sosiaaliryhmä, alueellinen tausta (= murretausta Suomessa) ja kielitausta (käytännössä lähinnä se, puhuuko asiakas suomea äidinkielenä vai toisena kielenä, sekä suomalaisen asiointikulttuurin tuntemus; ks. esim. Kurhila 2006: 294). Kummankin puhujan – sekä virkailijan että asiakkaan – ominaisuuksilla on merkitystä siinä, mitä direktiivirakenteita virkailija käyttää tietylle asiakkaalle puhuessaan. Sosiolingvistiset taustamuuttujat eivät yksinään selitä kaikkea aineistossa ilmenevää rakenteellista variaatiota (ks. myös esim. Curl & Drew 2008: 132; Rossi 2015: 237), mutta niillä on yhteys direktiivien muotoiluun, mikä tulee selvimmin näkyviin aineiston kvantitatiivisessa tarkastelussa: esimerkiksi imperatiivia käytetään sitä vähemmän, mitä iäkkäämpi asiakas on kyseessä.

Artikkeleissa I (s. 202–204), II (s. 343) ja III (s. 285) on tullut esille, että kuulijan iällä on yhteys aineistossa ilmenevään direktiivirakenteiden variaatioon. Teen seuraavaksi katsauksen siihen, miten asiakkaan ikä vaikuttaa virkailijoiden käyttämiin direktiivirakenteisiin. Kela-aineistossa on ainoastaan neljä virkailijaa, jotka ovat suurin piirtein samanikäisiä, joten aineiston perusteella ei voi tehdä kestäviä puhujan oman iän tai sukupuolen vaikutuksesta puheeseen. Asiakkaita sen sijaan on 129, ja ikähaarukka ulottuu noin 18-vuotiaasta noin 80-vuotiaaseen.

Kun sosiolingvistiikassa on tarkasteltu iän vaikutusta kieleen, keskiössä on yleensä ollut nimenomaan puhujan eikä kuulijan ikä (esim. Kurki 2005; Mustanoja 2011; Buchstaller 2015). Tämä onkin loogista, sillä tutkimusten tarkoituksena on ollut tarkastella joko ikäryhmien ja yksilöiden välisiä eroja tai yksilön idiolektiä, esimerkiksi sen muuttumista iän myötä. Aineistona on useimmiten käytetty haastatteluja. Kuulijan iän vaikutusta on tutkittu vähemmän (huomaa kuitenkin Lappalainen 2004, 2008; Sorjonen ym. 2009), ja tällainen tutkimusasetelma vaatii aivan erityyppistä aineistoa.

Kela-aineistoa ei ole alun perin kerätty erityisesti sosiolingvististä tutkimusta silmälläpitäen, joten asiakkailta ei ole pyydetty taustatietoja iästä, sukupuolesta, äidinkielestä tai muustakaan. Toisaalta myöskään virkailijoilla ei (ainakaan asiointikäynnin alussa) ole tarkkaa tietoa asiakkaiden iästä ym. ominaisuuksista, joten hekin joutuvat arvioimaan sitä puhutellessaan asiakkaitaan. Siksi arvioitu ikä riittää tässä yhteydessä hyvin vertailukohdaksi (ks. tarkemmin Artikkelit I s. 202–203, alaviite 10). Lisäksi olen jakanut asiakkaat karkeasti neljään ikäryhmään, jolloin eksaktin ikätiedon merkitys vähenee entisestään. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ikä tulee aineistossa esiin henkilötunnuksen kautta, ja heidät on sijoitettu sitä vastaavaan ikäryhmään.

Koska aineiston virkailijat ovat kaikki noin 30-vuotiaita, asiakkaiden ikäryhmät on muodostettu suhteessa heidän ikäänsä:

- 1) nuoremmat, noin 18–25-vuotiaat
- 2) suunnilleen samanikäiset, noin 26–35-vuotiaat

- 3) vanhemmat, noin 36–59-vuotiaat, ja
- 4) huomattavasti vanhemmat, noin 60–80-vuotiaat.

Asiakkaiden absoluuttisen iän ohella kyse on siis myös virkailijan ja asiakkaan ikäerosta. Valitut ikäryhmät edustavat kuitenkin karkeasti myös ihmisen luonnollisia elämänvaiheita: ryhmä 1 koostuu pitkälti opiskelijoista, ryhmät 2 ja 3 työikäisistä ja ryhmä 4 eläkeläisistä.

Taulukossa 7 esittelen, missä määrin aineiston direktiivirakenteita käytetään eri-ikäisten asiakkaiden kanssa.

Taulukko 7. Virkailijan käyttämien direktiivirakenteiden variaatio suhteessa asiakkaan ikään.

	Ikäryhmä					
	18–25 v.	26–35 v.	36–59 v.	60–80 v.	Yht.	
Imperatiivi ⁵⁰	36 14 %	19 10 %	13 12 %	2 2 %	70	
Kysymyslause	22 8 %	19 10 %	9 8 %	13 13 %	63	
2. p. väitelause	21 8 %	19 10 %	10 9 %	6 6 %	56	
2. p. + modaaliverbi	89 33 %	35 18 %	8 8 %	9 9 %	141	
Nollapersoon. + modaaliverbi	34 13 %	47 24 %	21 20 %	32 32 %	134	
Passiivi	7 3 %	9 5 %	9 8 %	3 3 %	28	
Finiittiverbitön rakenne	12 4 %	12 6 %	15 14 %	4 4 %	43	
Muu	45 17 %	35 18 %	21 20 %	32 32 %	133	
Yhteensä	266 100 %	195 100 %	106 100 %	101 100 %	668	

Taulukon prosenttilukuihin kannattaa suhtautua suuntaa antavina, sillä etenkin kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä direktiivien kokonaismäärä on melko pieni.⁵¹ Laajempi aineisto olisikin ollut tässä luotettavampi. Taulukosta

⁵⁰ Tästä taulukosta puuttuu kaksi imperatiivilausumaa, joiden vastaanottajan ikää ei voi arvioida, koska ne on osoitettu kuvan ulkopuolella olevalle asiakkaalle (ks. tarkemmin Artikkelit I s. 203, alaviite 11). Siitä syystä imperatiivien sekä kaikkien direktiivien kokonaismäärä on pienempi kuin se, mitä muualla esitän (670 es.).

⁵¹ Raevaara (2009) huomauttaa myös, että monet kielelliset toiminnot, kuten pyynnöt, ovat varsin kompleksinen ilmiö eivätkä kaikki saman toiminnon ilmentymät ole välttämättä vertailukelpoisia

on kuitenkin havaittavissa kiinnostavia tendenssejä, ja erityisesti ääriyhmät – nuorin ja vanhin ikäryhmä – erottuvat muista. Silmiinpistävää on, että imperatiiveja esitetään vanhimmalle ikäryhmälle erittäin harvoin (ks. tarkemmin Artikkelit I: 202–204). Puolet (36 es.) aineiston imperatiivimuotoisista direktiiveistä on esitetty nuorimmalle ikäryhmälle, vaikka kaikista aineiston direktiiveistä heidän osuutensa on vain 40 % (266 es.). Myös 2. persoonan modaaliverbidirektiivit ovat hyvin yleisiä nuorimman ikäryhmän kohdalla, ja asiakkaan iän noustessa niiden osuus pienenee selvästi. Nollapersoonaiset modaaliverbidirektiivit puolestaan noudattavat päinvastaista kaavaa: niitä esitetään eniten vanhimmalle ikäryhmälle ja vähiten nuorimmalle. (Ks. tarkemmin Artikkelit II s. 343–344.)

Kuulijan (asiakkaan) ikä on monimutkainen muuttuja, jossa kietoutuvat yhteen sosiaaliset normit sekä kuulijan iän tuottamat rajoitukset. Se, että iäkkäille asiakkaille esitetään Kelassa hyvin vähän imperatiivimuotoisia direktiivejä, ei johdu asiakkaan iästä sinänsä vaan ikään mahdollisesti liittyvistä kognitiivisista, fyysisistä tai toiminnallisista rajoituksista, joiden arvioidaan tuottavan epävarmuustekijöitä direktiivin toteuttamiselle. Koska imperatiivi soveltuu parhaiten ongelmattomiin direktiiveihin, joiden toteuttamiseen ei liity epävarmuustekijöitä ja joiden esittämiseen puhujalla on vahva oikeutus, sitä ei useinkaan käytetä ikäihmisten kohdalla, sillä etenkin vanhimmille heistä direktiivit eivät välttämättä ole ongelmattomia ja rutiinimaisia toteuttaa. Vaikkapa kysytyjen tietojen muistaminen tai liikkuminen toiseen virastoon saattaa olla vanhukselle paljon hankalampaa kuin nuorelle tai työikäiselle asiakkaalle. (Artikkelit I s. 202–204.) Voi sanoa, että mikrotason vuorovaikutustilanteissa sosiolingvistiset tekijät operoivatkin tilanteiden ja paikallisten tekijöiden kautta – mitä iäkkäämpi asiakas, sitä harvemmin tilanne on sellainen, että direktiiviin ei liittyisi minkäänlaisia epävarmuustekijöitä ja esimerkiksi imperatiivin käyttö olisi tilanteeseen soveltuva.

Vanhimman asiakasryhmän ikähaarukka on kuitenkin laaja (60–80 vuotta), ja suuri osa ikäryhmän edustajista on sekä henkisesti että fyysisesti hyväkuntoisia ja saattaa olla vielä mukana työelämässään. Siitä huolimatta virkailijat eivät juuri esitä imperatiivimuotoisia direktiivejä tämän ikäisille. Tämä selittyy paremmin virkailijoiden pyrkimyksellä kohteliaisuuteen ja tilanteessa soveltuvaan käytökseen: sosiaaliset normit ohjaavat puhuttelemaan itseä selvästi iäkkäämpiä ihmisiä erityisen kohteliaasti ja kunnioittavasti, eikä imperatiivin käyttö useinkaan mahdu näihin raameihin (ks. kohteliaisuudesta enemmän alaluku 5.4).

Haitarin toiseen päähän, asiakkaiden nuorimpaan ikäryhmään, ei yleensä liity vastaavia fyysisiä tai kognitiivisia rajoituksia eikä myöskään samanlaisia kohteliaisuusvaatimuksia, joten epävarmuustekijöiden vaikutus on yleisesti ottaen pienempi. Sen sijaan nuoret asiakkaat eivät aineiston perusteella ole vielä yhtä tottuneita hoitamaan asiointia viranomaisten kanssa kuin

keskenään. Tilannekohtaisilla tekijöillä, esimerkiksi sillä, pyytääkö R-kioskin asiakas myyjää ojentamaan tupakka-askin vai latamaan matkakortin, voi olla suuri merkitys.

vanhempien ikäryhmien asiakkaat. Nuorille asiakkaille kerrotaan usein muita eksplisiittisemmin, mitkä asiat heidän tulee hoitaa itse. Tämä näkyy erityisesti 2. persoonan modaaliverbidirektiivien (esim. *sun pitää; sä voit*) suuressa määrässä nuorimman ja toiseksi nuorimman ikäryhmän kohdalla. 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä käytetään nuorimpien asiakkaiden kanssa huomattavasti enemmän kuin vanhempien ikäryhmien, ja jos tarkasteluun otetaan ainoastaan nesessiiviverbin sisältävät (esim. *sun pitää*), ero on vielä suurempi. Myös virkailijan oikeutus esittää direktiivejä näyttäytyä näissä lausumissa melko vahvana. Tilanteet ovat usein sellaisia, joissa asiakkaan ja virkailijan välinen tiedollinen epäsymmetria on erityisen suurta ja direktiivin noudattamatta jättämisellä voisi olla vakavia seurauksia asiakkaan etuudenhaun kannalta. Nuorten asiakkaiden kanssa virkailijoiden on luontevampaa asettua asemaan, jossa heillä on vahva oikeutus antaa ohjeita, ja nesessiivistä 2. persoonan modaaliverbirakennetta käytetään sellaisissakin direktiiveissä, joiden noudattamiseen liittyy epävarmuustekijöitä, kuten asiakkaan ja virkailijan erilinjaisuutta. Kahden vanhimman ikäryhmän asiakkaille tällaiset hyvin velvoittavat direktiivit taas esitetään useimmiten nollapersoonassa yleiseksi säännöksi muotoiltuina, jolloin asiakkaan omaa toimintaa tai toimimattomuutta ei nosteta keskiöön eikä sitä tarvitse käsitellä ongelmallisena. Sen sijaan ei-nesessiivisiä (käytännössä *voida*-verbillisiä) 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä esitetään myös keski-ikäisille ja vanhemmille asiakkaille jonkin verran. Tämä johtunee siitä, että niillä ilmaistaan yleensä lupaa tai mahdollisuutta – tai välttämättömyyttä, joka puetaan luvan tai mahdollisuuden asuun – eli niiden välitön vaikutus on asiakkaan kannalta positiivinen.

Yleisesti ottaen voi sanoa, että nuorimmalle ikäryhmälle esitetään selvästi enemmän 2. persoonan muotoisia (eksplisiittisesti puhuttelevia) direktiivirakenteita (imperatiivi, kysymyslause, 2. persoonan väitelause ja 2. persoonan modaaliverbilause) kuin muille ikäryhmille. Mitä korkeampi ryhmän ikä on, sitä enemmän käytetään implisiittisesti puhuttelevia rakenteita (etenkin nollapersoonainen modaaliverbilause ja suurin osa Muutryhmän rakenteista).

Tein vastaavanlaisen taulukon (taulukko 8) direktiivirakenteiden jakaumasta suhteessa asiakkaan (oletettuun) sukupuoleen. Koska taustatietoja ei ole kysytty asiakkailta suoraan, sukupuoli on päätelty ulkoisen olemuksen ja joissain tapauksissa etunimen perusteella.⁵² Jos asiointikäynnillä on mukana kaksi asiakasta, esimerkiksi pariskunta tai varsinainen asiakas ja tulkkina toimiva omainen, direktiivin vastaanottajaksi on merkitty heidät molemmat.⁵³ Taulukossa nämä tapaukset ovat sarakkeessa N + M. Aineistoon ei sattunut tapauksia, joissa olisi ollut asioimassa kaksi nais- tai kaksi miesoletettua.

⁵² Asiakkaiden itse kokemaa sukupuolta on mahdotonta päätellä tällaisesta aineistosta.

⁵³ Asiakkaan mukana olevia pieniä lapsia ei kuitenkaan ole laskettu direktiivin kuulijoiksi: direktiivit on aina selvästi osoitettu aikuiselle kuulijalle. Lapset eivät muutoinkaan osallistu aineiston asiointikeskusteluihin.

Taulukko 8. Direktiivirakenteiden variaatio suhteessa asiakkaan sukupuoleen. N = nainen, M = mies, N + M = nainen ja mies (tilanteessa läsnä kaksi asiakasta).⁵⁴

	N		M		N + M		Yht.
Imperatiivi	29	9 %	42	14 %	1	~ 2 %	72
Kysymyslause	35	11 %	24	8 %	4	~ 8 %	63
2. p. väitelause	25	8 %	26	9 %	5	~ 10 %	56
2. p. + modaaliverbi	70	22 %	60	20 %	11	~ 22 %	141
Nollapersoonaa + modaaliverbi	58	18 %	63	21 %	13	~ 25 %	134
Passiivi	10	3 %	15	5 %	3	~ 6 %	28
Finiittiverbitön rakenne	27	9 %	15	5 %	1	~ 2 %	43
Muut	60	19 %	60	20 %	13	~ 25 %	133
Yhteensä	314	100 %	305	100 %	51	100 %	670

Taulukosta 8 nähdään, että nais- ja miesasiakkaille osoitetuissa direktiivirakenteissa ei juurikaan ole eroja. Ainoastaan imperatiivin osuus on miesasiakkaiden kohdalla 5 prosenttiyksikköä suurempi kuin naisten kohdalla, mutta koska imperatiivitapauksia on kokonaisuudessaan vain 72, tämäkin ero saattaa johtua sattumasta. Asiakkaan sukupuoli ei siis tässä aineistossa näytä olevan kovin relevantti tekijä, kun tarkastellaan direktiivirakenteiden variaatiota. Lisäksi taulukosta voi nähdä, että nollapersoonaisia modaaliverbirakenteita (esim. *nyt pitäis täyttää tämmönen hakemus*) käytetään hieman yleisemmin silloin, kun paikalla on kaksi asiakasta. Tämä liittyy nollapersoonan kielipillisesti avoimeen, joustavaan referenssiin: virkailija voi käyttää nollapersoonamuotoista direktiiviä joutumatta ottamaan kantaa siihen, kumpi asiakkaista mahdollisesti huolehtii direktiivin toteuttamisesta.

Asiakkaan äidinkielellä ja suomalaisen asiointikulttuurin tai yhteiskuntajärjestelmän tuntemuksella voi myös olla yhteys virkailijan direktiivien rakenteeseen. Aineistossa on useita asiakkaita, jotka ovat oppineet suomea toisena kielenä. Virkailijoiden voisi olettaa pyrkivän selkeyteen ja esittävän heille enemmän eksplisiittisiä, 2. persoonan muotoisia direktiivejä kuin äidinkieleltään suomenkielisille asiakkaille. Taulukko 9 kuvastaa direktiivirakenteiden vaihtelua suhteessa asiakkaan äidinkieliin.

⁵⁴ Kahdelle asiakkaalle osoitettujen direktiivien kokonaismäärä on pieni (N = 51), joten prosenttilukuihin tulee suhtautua varauksella.

Taulukko 9. Direktiivirakenteiden variaatio suhteessa asiakkaan äidinkielisyyteen (S1 = suomi äidinkielenä; S2 = suomi toisena kielenä).⁵⁵

	S1		S2		Yht.
Imperatiivi	66	11 %	6	~ 8 %	72
Kysymyslause	58	10 %	5	~ 7 %	63
2. p. väitelause	49	8 %	7	~ 10 %	56
2. p. + modaaliverbi	130	22 %	11	~ 15 %	141
Nollapersoonaa + modaaliverbi	116	19 %	18	~ 25 %	134
Passiivi	24	4 %	4	~ 6 %	28
Finiittiverbitön rakenne	36	6 %	7	~ 10 %	43
Muut	129	20 %	14	~ 19 %	133
Yhteensä	608	100 %	72	100 %	670

Taulukko 9 osoittaa, että äidinkieleltään suomenkielisten ja suomea toisena kielenä puhuvien asiakkaiden välillä ei ole kovinkaan suuria eroja virkailijan direktiivirakenteiden käytössä.⁵⁶ Kaikkia aineiston yleisimmistä direktiivirakenteista käytetään kummankin ryhmän kanssa. Monia 2. persoonan muotoisia direktiivirakenteita (imperatiivi, kysymyslause ja 2. persoonan modaaliverbirakenne) esitetään itse asiassa hieman enemmän äidinkieleltään suomenkielisille asiakkaille kuin muunkielisille. Nollapersoonaista modaaliverbirakennetta puolestaan käytetään suomea toisena kielenä puhuville suhteessa useammin kuin äidinkieleltään suomenkielisille, mikä voi johtua siitä, että direktiivien toteuttamiseen liittyy enemmän epävarmuustekijöitä (esim. kielellisiä vaikeuksia tai suomalaisen asiointikulttuurin käytänteiden tuntemattomuutta).

Myös virkailijoiden tai toimistojen välillä voi olla eroja direktiivirakenteiden variaatiossa. Viimeisessä taulukossa (10) esittelen niitä.

⁵⁵ S2-asiakkaille osoitettujen direktiivien kokonaismäärä on melko pieni (N = 72), joten prosenttiluvutkin ovat vain suuntaa antavia.

⁵⁶ Kurhila (2006) on tarkastellut osaa tämän aineiston asiointikeskusteluista, joissa on virkailija ja suomea toisena kielenä puhuva asiakas. Hän toteaa, että Kelan virkailijat eivät yleensä keskusteluissaan suuntaudu erityisesti kielelliseen epäsymmetriaan vaan käsittelevät asioita institutionaalisista lähtökohdista.

Taulukko 10. Direktiivirakenteiden käyttö virkailijoittain ja toimistoittain.

	Seppo	Heli	Etelä-Hki	Sirpa	Hille	Itä-Hki	Kaikki yhteensä
Imperatiivi %	14 6 %	13 10 %	27 8 %	16 13 %	29 15 %	45 14 %	72 11 %
Kysymyslause %	13 6 %	12 10 %	25 7 %	20 16 %	18 9 %	38 12 %	63 9 %
2. p. väitelause %	19 8 %	4 3 %	23 7 %	9 7 %	24 12 %	33 10 %	56 8 %
2. p. + modaaliverbi %	64 28 %	29 23 %	93 27 %	11 9 %	37 19 %	48 15 %	141 21 %
Nollapersoonaa + modaaliverbi %	44 20 %	26 21 %	70 20 %	19 15 %	45 23 %	64 20 %	134 20 %
Passiivi %	11 5 %	5 4 %	16 5 %	7 6 %	5 3 %	12 4 %	28 4 %
Finiittiverbitön rakenne %	6 3 %	2 2 %	8 2 %	20 16 %	15 8 %	35 11 %	43 6 %
Muut %	54 24 %	34 27 %	88 25 %	22 18 %	23 12 %	45 14 %	133 20 %
Yhteensä	225 100 %	125 100 %	350 100 %	124 100 %	196 100 %	320 100 %	670 100 %

Virkailijoista Heli ja Hille ovat syntyperäisiä helsinkiläisiä, kun taas Seppo ja Sirpa ovat kotoisin savolaismurteiden alueelta. Alueellinen tausta ei kuitenkaan näytä selittävän virkailijoiden välisiä eroja. Sen sijaan samassa Kelan toimistossa työskentelevät virkailijat muistuttavat variaatioltaan jonkin verran toisiaan, ja kahden toimiston välillä onkin tiettyjä eroja. Itä-Helsingin toimiston virkailijat käyttävät imperatiivia, kysymyslausetta, 2. persoonan väitelausetta ja finiittiverbitöntä rakennetta jonkin verran enemmän kuin Etelä-Helsingissä työskentelevät kollegansa. 2. persoonan modaaliverbirakenne taas on huomattavasti käytetympi Etelä-Helsingin toimistossa. Tulos voi heijastella toimistojen asiakaskuntien välisiä eroja: 2. persoonan modaaliverbirakennetta käytetään eniten nuorten asiakkaiden kanssa, ja Etelä-Helsingin aineistossa nuorimman ikäryhmän asiakkaiden osuus on suurempi kuin Itä-Helsingissä. Imperatiivin suhteellisen korkea esiintyvyys Itä-Helsingin aineistossa saattaa puolestaan juontua siitä, että Itä-Helsingin toimistossa asioi vain vähän vanhimman ikäryhmän asiakkaita, joiden kohdalla imperatiivia välteltäisiin. Tulokset kertovat ehkä enemmän

toimistojen asiakaskuntien välisistä eroista kuin itse virkailijoiden välisistä eroista.

Sosiolingvististen tekijöiden tarkastelu vahvistaa ja täydentää aiemmissa alaluvuissa esittämiäni kvalitatiivisia havaintoja direktiivirakenteiden tyypillisistä esiintymisympäristöistä ja kontekstipiirteistä. Pohdin näiden näkökulmien etuja, puutteita ja yhdistämismahdollisuuksia tarkemmin seuraavassa luvussa (alaluvut 5.1 ja 5.2).

5 POHDINTAA

Edellisessä luvussa 4 esitin väitöskirjatutkimukseni keskeiset tulokset. Tässä luvussa suhteutan niitä aiemman tutkimuksen tuloksiin ja pohdin niiden merkitystä direktiivitutkimukselle ja sosiolingvistiselle tutkimukselle laajemmin.

5.1 KVALITATIIVINEN JA KVANTITATIIVINEN TARKASTELU

Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut direktiivien kielipillisen rakenteen variaatiota etupäässä laadullisen vuorovaikutusanalyysin avulla (luvut 4.2.1–4.2.8). Sen jälkeen olen analysoinut samaa variaatiota kvantifioinnin keinoin (luku 4.3). Analyysissa on ikään kuin kaksi kerrosta, jotka keskustelevat toistensa kanssa ja jakavat tiettyjä yhteisiä lähtöoletuksia. Olen pyrkinyt synteisiin, jossa osoitan, että molemmilla lähestymistavoilla on merkitystä ja ne kuvaavat itse asiassa saman asian eri puolia. Esimerkiksi imperatiivin tai 2. persoonan modaaliverbirakenteen kuva jäisi vajaaksi ilman tietoa siitä, että näitä rakenteita käytetään eri-ikäisten asiakkaiden kanssa eri tavoin. Toisaalta pelkkä rakenteiden vertailu suhteessa asiakkaan ikään tuottaisi yhtä lailla puutteellisen kuvan: sen avulla ei päästäisi kunnolla kiinni siihen, *miksi* 20-vuotiaalle asiakkaalle voi esittää imperatiivimuotoisen direktiivin mutta 80-vuotiaalle yleensä ei.

Olen kvantifioinut aineistoa kahdella tavalla. Ensinnäkin olen laskenut aineiston direktiivien kokonaismäärän sekä eri rakennetyyppien esiintymämäärät ja niiden prosentuaaliset osuudet kaikista direktiivilausumista. Jo sitä ennen on pitänyt rajata tutkittavat rakennetyypit ja luokitella direktiivilausumat eri kategorioihin, mikä on laadullisen tutkimuksen tehtävä. Tutkimuksen olisi voinut toteuttaa toisinkin, tarkastelemalla ainoastaan tiettyjä direktiivirakenteita ottamatta kantaa niiden yleisyysuhteisiin ja kaikkien direktiivien yhteismäärään. Tekemäni kevyt kvantifiointi on auttanut suhteuttamaan rakenteiden yleisyyttä ja harvinaisuutta toisiinsa (ks. myös esim. Hyytiäinen 2017: 13–14) ja näkemään selvemmin direktiivisyyden reuna-alueille, niihin rakenteisiin, jotka ovat aineistossa harvinaisia ja joilla ei välttämättä ole yhtä suurta direktiivistä voimaa kuin yleisemmillä rakenteilla (ks. luvut 4.2.8 ja 5.5). Lisäksi kvantifiointi mahdollistaa sen, että eri tutkimusten direktiivirakenteiden frekvenssejä voidaan jossain määrin verrata toisiinsa.

Toiseksi olen käyttänyt kvantifiointia samaan tapaan kuin sosiolingvistiksessä variaationanalyysissa tehdään: verratessani eri rakenteiden yleisyyttä erilaisiin kielenulkoisiin muuttujiin, kuten asiakkaan ikäryhmään. Ilman numeerisia tietoja tulokset olisivat jääneet summittaisiksi ("näyttää siltä, että rakennetta X käytetään eniten nuorille asiakkaille puhuttaessa"), ja joitakin yhteyksiä olisi saattanut jäädä kokonaan huomaamatta. Samalla kvantifiointi tekee näkyväksi myös sen, millä muuttujilla *ei* näyttäisi juurikaan olevan merkitystä direktiivirakenteiden vaihtelulle tässä aineistossa.

Varsinaista kvantitatiivista analyysia, jossa hyödynnettäisiin tilastotieteen menetelmiä, tutkimukseni ei edusta. Tähän ratkaisuun olen päätenyt, koska aineiston kvantifiointiin liittyy varsin paljon tulkinnanvaraisuutta (esim. asiakkaiden ikä; lausumien määrittäminen direktiiviksi; direktiivilausumien jakaminen eri kategorioihin) (vrt. esim. Priiki 2017, jossa tarkastellut yksikön 3. persoonan pronominit ovat luokiteltavissa huomattavasti yksiselitteisemmin). Tilastollisin menetelmin saavutetut luvut saattaisivat antaa tuloksista ja tarkasteltavana olevasta ilmöstä liian eksaktin, virheellisen yksinkertaistetun kuvan. Toisaalta näen tutkimukseni vasta eräänlaisena keskustelunavauksena enkä pidä mahdollisena, että direktiivien variaatiota voitaisiin analysoida myös tilastollisin menetelmin. Muuttujien tulkintaan ja ilmiön kompleksisuuteen liittyvät ongelmat voisivat olla ratkaistavissa esimerkiksi käyttämällä useampaa kuin yhtä tutkijaa aineiston läpikäymisessä ja luokittelussa sekä valitsemalla käytetyt tilastolliset menetelmät huolella.

Direktiivejä on tutkittu paljon kvalitatiivisesti mikrotason vuorovaikutusta analysoimalla (esim. Wootton 1981, 1997; Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008; Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014; Zinken 2016; Sorjonen ym. toim. 2017). Kvantitatiivisempaa tutkimusotetta on käytetty erityisesti (variaatio)pragmatiikan alalla (esim. Barron 2008; Placencia 2008; Warga 2008; Félix-Brasdefer 2012). Samassa tutkimuksessa on harvoin hyödynnetty molempia näkökulmia (huomaa kuitenkin Vine 2004; Sorjonen ym. 2009; Rossi 2015, joissa kvantifiointi tukee laadullista analyysia).

Sosiolingvistiikan piirissä on perinteisesti tehty sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusta, eikä näiden kahden lähestymistavan yhdistäminen samassa tutkimuksessa ole harvinaista (esim. Priiki 2017). Näkökulmia ja tutkimusmetodeja voidaan yhdistellä eri painotuksin; melko tavallista on muodostaa aineistosta kvantitatiivisin menetelmin iso kuva, jonka yksityiskohtia sitten syvennetään ja selitetään kvalitatiivisen analyysin avulla (esim. Mustanoja 2011; Priiki 2017) – tosin yleensä jo kvantifioitavien kielellisten kategorioiden määrittäminen edellyttää huolellista laadullista esianalyysia. Vaihtoehtoisesti tutkimuksen pääpaino voi olla laadullisessa analyysissa, mutta tuloksille haetaan tukea ja vahvistusta aineiston kvantifioinnilla (esim. Lappalainen 2004; Lehtonen 2015a).

Kvantitatiivisen lähestymistavan hyvinä puolina on pidetty objektiivisuutta, ennakoimattomien yhteyksien löytämistä ja kykyä käsitellä laajoja aineistoa sekä muodostaa niistä yleiskuva (esim. Kurki 2005: 18–20; Priiki 2017: 63; Vaattovaara 2009: 47). Toisaalta sitä on (etenkin

sosiolingvistiikassa) kritisoitu liiasta yksinkertaistamisesta, mekaanisten ryhmien muodostamisesta, yksilöllisen variaation kadottamisesta ja jopa naiivien syy-seuraus-suhteiden luomisesta (Nuolijärvi & Sorjonen 2005: 132). Kvalitatiivisen tutkimuksen etuina puolestaan mainitaan ilmiöiden syvällinen selittäminen ja variaation merkityksen pohtiminen sen omassa kontekstissa (esim. Vaattovaara 2009: 47). Kvalitatiivisessa analyysissä voidaan tarkastella myös frekvenssiltään pieniä ilmiöitä – esimerkiksi yleistyviä variantteja – jos ne ovat muuten kiinnostavia. Vastaavasti analyysin tarkkuus voidaan nähdä haittapuolenakin: tutkimus on väistämättä melko hidasta, ei ehkä pysty kuvaamaan kovin laajoja aineistoja eikä ole välttämättä aina yleistettävissä.

Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusotetta ei tarvitse nähdä toisilleen vastakkaisina, vaan parhaassa tapauksessa ne tukevat ja täydentävät toisiaan (ks. myös Nuolijärvi & Sorjonen 2005: 132; Vaattovaara 2009: 46–48; Voutilainen 2016: 373–375; Priiki 2017: 64; Suomalainen 2020: 59). Monet tutkijat korostavat sitä, että molemmat näkökulmat edellyttää huolellista kvalitatiivista pohjatyötä ennen kuin aineistoa ylipäänsä pystytään luokittelemaan ja kvantifioimaan (esim. Mustanoja 2011: 93; Voutilainen: 376, 378). Kvantitatiivinen tutkimus ei yleensä pysähdy numeerisiin tuloksiin vaan pyrkii myös selvittämään, miksi numerot ovat sellaisia kuin ovat, ja arvioimaan tulosten luotettavuutta (ks. esim. Kurki 2005: 20; Mustanoja 2011: 94). Käsillä olevassa tutkimuksessa kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen lähestymistapa valottavat saman asian kahta puolta: kvantifiointi kertoo makrotason variaatiosta, kvalitatiivinen analyysi puolestaan avaa variaation mekanismien toimintaa mikrotasolla. Yksittäisissä esimerkeissä vaikkapa imperatiivin käyttöä tarkastellaan tilanteisten tekijöiden (esim. direktiivin ennakoitavuus tai siihen liittyvät epävarmuustekijät) kautta, mutta kun vertaillaan toisiinsa isoja joukkoja eri-ikäisiä asiakkaita koko aineiston tasolla, näkyviin tulee myös pysyvien tekijöiden vaikutus. Tilanteiset ja pysyvät tekijät eivät välttämättä olekaan toisistaan irrallisia, vaan esimerkiksi epävarmuustekijät kietoutuvat yhteen kuulijan iän kanssa. Variaationtutkimuksessa käytetyt kielenulkoiset muuttujat voivat olla relevantteja vuorovaikutuksenkin kannalta ja integroitavissa myös vuorovaikutustutkimukseen.

5.2 DIREKTIIVIT SOSIOLINGVISTIIKAN TUTKIMUSKOHTENA

Tämän ja aikaisempien tutkimusten (esim. Ervin-Tripp 1976; Lappalainen 2004, 2008; Sorjonen ym. 2009; Marsden & Holmes 2014) perusteella direktiivin tyypiset, kompleksisetkin pragmaattiset vaihteluilmiöt soveltuvat hyvin sosiolingvistiikan tutkimuskohteeksi. Puhujien sosiaaliset ominaisuudet (ikä, sukupuoli ym.) ja tilanteiset roolit (esim. opettaja, lääkäri,

vanhempi, lapsi, oppilas, potilas) vaikuttavat paljon siihen, kenelle ja milloin heillä on oikeutus esittää direktiivejä ja millaisia nämä direktiivit ovat rakenteeltaan (ks. esim. Lappalainen 2004: 203–210). Siksi direktiivien tarkasteleminen nimenomaan sosiolingvistisessä viitekehyksessä on luontevaa. Direktiivien ottaminen mukaan tutkimuksen fokukseen laajentaa sosiolingvistiikan alaa ja syventää kuvaa kielen monikerroksisesta variaatiosta, johon kuuluu foneettisia, morfologisia, syntaktisia, pragmaattisia ja sanastollisia ilmiöitä (ks. myös Nuolijärvi & Sorjonen 2005: 131–132).

Tutkimuksen fokuksen laajentaminen kehittää samalla sosiolingvistiikan metodologista työkalupakkia. Direktiivin kaltaisten pragmaattisten variaatioilmiöiden tarkastelu vaatii huolellista laadullista tutkimusotetta, mutta siihen on yhdistettävissä myös kvantitatiivisia metodeja (enemmänkin kuin tässä tutkimuksessa on käytetty). Analyysi ei kuitenkaan saisi jäädä mekaanisten korrelaatioiden hakemiseksi rakenteen ja taustamuuttujan välille, vaan aineistoa tulisi tarkastella sen omista lähtökohdista käsin ja pohtia, mitkä taustamuuttujat siinä ovat merkityksellisiä ja miten niiden vaikutus tulee näkyviin mikrotason vuorovaikutuksessa (Terkourafi 2012: 314). Pragmaattisten tason ilmiöiden – kuten direktiivien, refererointirakenteiden tai anteeksipyyntöjen – esiintymiä ei myöskään tule pitää yksioikoisesti toistensa variantteina vaan ennemminkin löyhän perheyhtäläisyyden kautta toisiinsa suhteutuvina ilmauksina, joiden välillä on sekä eroja että yhtäläisyyksiä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi direktiivien kohdalla sitä, että kaikki rakenteet eivät ole mahdollisia kaikissa vuorovaikutuksen kohdissa tai kaikkien vastaanottajien kanssa ja että eri rakenteilla tehdään osittain eri tekoja (ohjeita, neuvoja, suosituksia, käskyjä, pyyntöjä yms.). Kaikkia rakenteita käytetään muissakin tehtävissä kuin direktiivinä, ja direktiivinä toimivilla lausumilla voi olla samanaikaisesti myös muita funktioita, kuten informaation tarjoaminen (tästä enemmän, ks. alalukua 5.6).

Entä mitä uutta sosiolingvistinen näkökulma tuo direktiivien tutkimukseen? Direktiivitutkimus on viime vuosina ollut erityisen vireää keskustelunanalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan viitekehyksessä, jossa on tehty yksityiskohtaista mikrotason vuorovaikutusanalyysejä ja pohdittu tilanteisten tekijöiden, kuten direktiivin ennakoitavuuden tai siihen liittyvien epävarmuustekijöiden, merkitystä direktiivin muodolle (esim. Curl & Drew 2008; Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014; Rossi 2015; Sorjonen ym. toim. 2017). Lisäksi direktiivejä tutkitaan variaatiopragmatiikan ja kohteliaisuusteorian näkökulmista, joissa pääpaino taas on ollut makrotason tarkastelussa ja kielenulkoisten, pysyvien tekijöiden (esim. ikä, sukupuoli, murre/kieli) vaikutuksessa (esim. Barron 2008; Placencia 2008; Warga 2008; Félix-Brasdefer 2012). Sosiolingvistinen tutkimusote pystyy parhaimmillaan yhdistämään mikro- ja makrotason tarkastelutapoja. Sosiolingvistiikan kehyksessä pystytään osoittamaan myös puhujien kielenulkoisten ominaisuuksien ja tilanteisten roolien relevanssi ja näyttämään sekä pysyvien että tilanteisten tekijöiden merkityksellisyys direktiivien muotoilulle.

Kun (vuorovaikutus)sosiolingvistiikan piirissä käytetään yleisesti keskustelunanalyysia metodina vuorovaikutuksen tarkastelussa, tärkeimmäksi eroksi suhteessa varsinaisiin keskusteluntutkijoihin ja vuorovaikutuslingvisteihin muodostuu kontekstin rajaaminen. Sosiolingvistiikassa konteksti nähdään yleensä laajempana, jolloin se ei rajoitu ainoastaan meneillään olevaan vuorovaikutukseen ja niihin asioihin, joihin puhujat sen aikana vuorovaikutuksessaan suuntautuvat. Kontekstiin voivat silloin kuulua puhujien sosiaaliset ominaisuudet, henkilöhistoria, yhteiskunnalliset rakenteet tai vaikkapa metatason tieto puhujien käyttämisestä kielenpiirteistä – silloinkin, kun he eivät itse vuorovaikutuksessaan viittaa niihin eksplisiittisesti. (Esim. Bailey 2015; Mononen 2013: 18; Lehtonen 2015b). Kun Kelan virkailija antaa nuorelle asiakkaalle toimintaohjeita (esim. *mut sit sun täytyis vaan jotain arvioida*; ks. tarkemmin Artikkelii II s. 340–344) ja suuntautuu direktiivin muotoilussa toiminnon välttämättömyyteen ja asiakkaan omaan vastuuseen, hän suuntautuu samalla epäsuorasti asiakkaan ikään, vaikka tätä ei eksplisiittisesti otettaisikaan puheeksi.

Sosiolingvistisellä tutkimuksella olisi paljon soveltamismahdollisuuksia direktiivien saralla. Esimerkiksi suomen direktiivien alueellinen variaatio on suurelta osin kartoittamatta (huomaa kuitenkin Lappalainen 2008; Sorjonen ym. 2009), ja olisi mielenkiintoista vertailla samantyyppisistä tilanteista (esim. koulu, koti, terveydenhoitajan vastaanotto) eri murrealueilla kerättyjen aineistojen direktiivejä. Mainitut asiointitilanteiden tutkimukset antavat viitteitä siitä, että imperatiivimuotoa käytettäisiin Peräpohjolassa enemmän kuin muilla tutkituilla alueilla (Lappalainen 2008: 499, 509; Sorjonen ym. 2009: 100–101). Nupposen (2011) kansanlingvistisessä tutkimuksessa taas tulee esiin informanttien huomioita siitä, että savolaisten esittämät direktiivit ovat epäsuoria⁵⁷ muun muassa henkilöviittauksiltaan ja että ohjattavan toiminnon tärkeys ja kiireellisyys esitetään pienempinä kuin ne todellisuudessa ovat (mts. 196–200). Tuleva tutkimus voisi käsitellä myös sitä, onko jonkin rakenteen (esim. imperatiivin) yleisyys tietyllä alueella varsinainen murrepiirre vai liittyykö se pikemminkin siihen, että alueen puhujat ovat ennestään tuttuja keskenään ja puhujaverkostot tiheämpiä kuin eteläisemmässä Ruuhka-Suomessa; ovatko alueelliset kommunikaatio-kulttuurit yleisemminkin toisistaan eriäviä? Laajojen aineistojen ja eri puhujaryhmien tarkastelu voisi paljastaa odottamattomiakin yhteyksiä. Myös muiden kielenulkoisten muuttujien, kuten iän, sukupuolen, sosiaaliryhmän sekä kieli- tai etnisen taustan tarkastelu olisi mielenkiintoista ja voisi avata silmiä sille, millaisia mahdollisuuksia yhteiskunnan eri osissa elävillä on esittää direktiivejä ja miten niillä käytetään valtaa. Millaisia direktiivejä esittävät vanhukset, lapset, yritysjohtajat, maahanmuuttajataustaiset lähihoitajat? Kirjoitetun kielen direktiivejäkin voisi tutkia sosiolingvistikseen näkökulmasta sekä virallisissa teksteissä (esim. Kelan päätökset) että vaikkapa

⁵⁷ Termi *epäsuora* on Nupposen tutkimuksessaan käyttämä.

huonekaluliikkeen asiakaspalveluchatissa tai harrastusporukan WhatsApp-ryhmässä.

5.3 DIREKTIIVIT JA PUHUTTELU

Direktiivi on aina suunnattu jollekulle (yhdele tai useammalle) vastaanottajalle, ja vastaanottaja voidaan rakentaa eri tavoin sisään lausuman muotoon. Direktiiveissä puhutellaan vastaanottajaa joko eksplisiittisesti (yksikön 2. tai monikon 2. persoonana) tai implisiittisesti (nollapersoonana, passiivi, finiittiverbitön rakenne ym.). Implisiittisen ja eksplisiittisen puhuttelun eroja olen käsitellyt erityisesti Artikkelissa III, jossa esitän, että implisiittisten muotojen käytön syynä ei ole eksplisiittisten muotojen välttely vaan niitä käytetään tietyissä tilannekonteksteissa, vaikka asiakasta muutoin puhutellaan eksplisiittisesti 2. persoonan muodoilla. Implisiittiset puhuttelutavat eivät muodosta yhtenäistä ryhmää, vaan jokaisella on oma tyypillinen kotiympäristönsä. Niillä voidaan ilmaista puhujan suhtautumista esimerkiksi direktiivin ennakoitavuuteen, ongelmattomuuteen, tasapuolisuuteen tai uutuuteen/tuttuuteen keskustelussa. Eksplisiittisesti puhuttelevissa eli 2. persoonan muotoisissa direktiiveissä voidaan puhutella kuulijaa joko sinutteleamalla (yksikön 2. persoonana) tai teitittelemällä (monikon 2. persoonana). Jos kuulijoita on enemmän kuin yksi, käytetään aina monikon 2. persoonana, joka ei tällöin ilmaise eroa sinuttelun ja teitittelyn välillä.

Aineiston perusteella virkailijoiden on melko helppo päättää, puhutellako asiakkaita sinutteleamalla vai teitittelemällä. Aineistossa ei ole merkkejä epäroinnista tai horjunnasta puhuttelumuotojen välillä tai johdonmukaisesta puhuttelun kiertämisestä. Lähes jokaista asiakasta puhutellaan eksplisiittisesti joko sinutellen tai teititellen; rinnalla saatetaan käyttää implisiittisiä muotoja. Eri virkailijoiden puhuttelukäytänteet ovat lisäksi melko yhteneviä. Nuoria ja nuorehkoja, noin alle 40-vuotiaita, asiakkaita yleensä sinutellaan ja yli 60-vuotiaita teititellään. Näiden ääripäiden väliin jäävän ikäryhmän puhuttelutapa vaihtelee, ja virkailijoiden välillä on tässä suhteessa yksilöllisiä eroja. Lisäksi puhuttelumuodon valintaan saattaa vaikuttaa esimerkiksi osallistujien tuttuus tai asiointikeskustelun luonne. (Ks. myös Lappalainen 2006: 271–274.) Joskus puhuttelumuoto saattaa myös vaihtua toiseksi kesken asioinnin esimerkiksi virkailijan siteeratessa hakemuslomakkeen sananmuotoja (mas. 274–278), mutta tämä on koko aineiston tasolla kuitenkin melko harvinaista.

2. persoonan muotoisissa direktiivirakenteissa vastaanottajaa voidaan puhutella joko sinutteleamalla tai teitittelemällä. Seuraavassa taulukossa (11) esitän, miten 2. persoonan muotoiset direktiivilausumat jakautuvat puhuttelumuotoihin.

Taulukko 11. Aineiston tavallisimmat 2. persoonan muotoiset direktiivirakenteet puhuttelumuodon mukaan jaoteltuina. Monikko-sarake tarkoittaa monikon 2. persoonan muotoisia direktiivejä, joiden vastaanottaja on aidosti monikollinen eli asiakkaita on enemmän kuin yksi.

		Sinuttelu	Teitittely	Monikko	Yhteensä
Imperatiivi	n %	59 ~ 82 %	12 ~ 17 %	1 ~ 1 %	72 100 %
Kysymyslause	n %	35 ~ 60 %	20 ~ 34 %	3 ~ 5 %	58 100 %
2. p. indikatiivinen modaaliverbitön väitelause	n %	37 ~ 66 %	14 ~ 25 %	5 ~ 9 %	56 100 %
2. p. modaaliverbilause	n %	114 81 %	17 12 %	10 7 %	141 100 %

Koko aineiston tasolla sinuteltavia asiakkaita on enemmän kuin teititeltäviä, ja lisäksi nuorimmalle asiakasryhmälle – jota sinutellaan lähes poikkeuksetta – esitetään suhteessa eniten direktiivejä (ks. taulukkoa 7). Niinpä on ymmärrettävää, että kaikissa rakennetyypeissä sinuttelevia lausumia on enemmän kuin teititteleviä. Taulukosta nousee kuitenkin esiin, että imperatiiveja (*sanopa vielä*) ja 2. persoonan modaaliverbilauseita (*sun täytyis jotain arvioida*) esitetään erityisen paljon niille asiakkaille, joita sinutellaan. Tämä sopii yhteen sen havainnon kanssa, että imperatiivia ja 2. persoonan modaaliverbilauseita käytetään eniten nuorimman asiakasryhmän kohdalla ja niiden käyttö vähenee asiakkaan iän kasvaessa (taulukko 7; ks. myös luvut 4.2.1 ja 4.2.4). Sen sijaan erityisesti kysymysmuotoisia direktiivilauseita esitetään kohtalaisen paljon myös niille asiakkaille, joita teititellään.

Puhuttelumuodon valintaan⁵⁸ vaikuttavat osin samat tekijät kuin direktiivimuodon valintaan: puhujien sosiaaliset ominaisuudet (esim. ikä, sukupuoli) ja tilanteiset roolit (esimerkiksi toimittaja saattaa tv-haastattelussa teitillä poliitikkoa, jota hän normaalisti kuvaustilanteen ulkopuolella sinuttelee). Puhuttelumuo, samoin kuin direktiivin muoto, kertoo puhujien suhteesta toisiinsa, heidän välisestään tuttuuden, läheisyyden tai kunnioituksen asteesta. Puhuttelumuo valitaan yleensä kuitenkin vain yhden kerran henkilöiden ensimmäisen tapaamisen alussa, kun taas

⁵⁸ Käytän tässä sanaa *valinta* mutta en ajattele, että kyse olisi mitenkään tietoisesta päätöksenteosta tai pitkästä aprikoinnista vaihtoehtojen välillä. Tarkoitan ennemminkin sellaisia hyvin nopeita ja intuitiivisia valintoja, joita puhujat kaiken aikaa tekevät valikoidessaan käyttämiään sanoja ja muotoja. Tässä mielessä mitä tahansa kielellistä ilmausta voi pitää valintana.

direktiivirakenteen valinta on avoinna joka kerta, kun puhuja esittää toiselle direktiivin: sen valintaan vaikuttavat myös tilanteiset tekijät, kuten direktiivin ennakoitavuus tai siihen liittyvä vaiva ja epävarmuustekijät. Etenkin institutionaalisissa keskusteluissa direktiivit kertovat myös puhujien oikeuksista ja velvollisuuksista antaa toisilleen esimerkiksi ohjeita.

5.4 DIREKTIIVIT JA KOHTELIAISUUS

Tässä tutkimuksessa ei toistaiseksi ole juurikaan käytetty kohteliaisuuden käsitettä, mutta se ei tarkoita, että sillä ei olisi merkitystä tutkimusnäkökulmani kannalta. Olen sivunnut sitä Artikkelissa III (s. 285) käsitellessäni finiittiverbittömän direktiivirakenteen käytön harvinaisuutta iäkkäille asiakkaille. Arvelen siinä, että finittiverbittömään rakenteeseen liittyy potentiaalinen tönkeyden tai käskyttämisen vivahde (esim. *suu kiinni!; avaimet tänne!*), minkä vuoksi sitä ei juurikaan käytetä iäkkäiden (yli 60-vuotiaiden) asiakkaiden kanssa (verbittömien direktiivien epäkohteliaasta tai käskävästä sävystä ks. myös Raevaara 2009: 312; Salomaa 2020: 362). Finiittiverbitön direktiivi voi vaikuttaa tönkeältä ja käskevältä, mikäli puhuja ei kiinnitä lainkaan huomiota sen täyttämiseen liittyviin epävarmuustekijöihin tai käsittelee omaa oikeutustaan direktiivin esittämiseen täysin kyseenalaistamattomana. Sama pätee imperatiivimuotoiseen direktiiviin (imperatiiviin liitetystä epäkohteliaisuudesta ks. Tanner 2012: 167–170).

Finiittiverbittömällä rakenteella tai imperatiivilla voi tietenkin esittää tönkeitä ja käskeviä direktiivejä kaikenikäisille asiakkaille, jopa nuorille. Tässä aineistossa näitä rakenteita kuitenkin käytetään muille ikäryhmille paitsi vanhimmalle, ja tätä voidaan nähdäkseni selittää osin kohteliaisuudella. Iäkkäiden ihmisten kunnioittaminen ja kohtelias puhuttelu ovat vahvoja kulttuurisia ja sosiaalisia normeja (ks. esim. Jaakkola 2008). Pyrkimys tähän näkyy aineistossa myös esimerkiksi teittelyn käytössä sekä tiettyjen direktiivirakenteiden (kysymyslause, nollapersoonainen modaaliverbilause) yleisyydessä vanhimman asiakasryhmän kohdalla.

Kohteliaisuus ei ole yksinkertainen käsite, kun se tuodaan kielentutkimukseen (ks. esim. Tanner 2012: 144). Monimutkaisen siitä tekee se, että jokainen äidinkielen puhuja osaa käytännössä määritellä kuulemansa ilmaukset kohteliaiksi tai epäkohteliaiksi, mutta (epä)kohteliaisuutta on hyvin vaikea kiinnittää mihinkään tiettyyn piirteeseen lausuman ilmiössä. Esimerkiksi mikään direktiivirakenne ei itsessään ole kohtelias tai epäkohtelias, vaan tulkinta tehdään aina tilannekontekstissa. Kaikkia tässä tutkimuksessa käsiteltyjä rakenteita on mahdollista käyttää epäkohteliaasti, jos ei esimerkiksi oteta huomioon direktiivin noudattamiseen liittyviä epävarmuustekijöitä tai siitä aiheutuvaa vaivaa tai jos puhujan oikeutusta direktiivin esittämiseen tai kuulijan velvoitetta tottelemiseen

käsitellään täysin kyseenalaistamattomana. Varmaankin tällaiset kontekstipiirteet ovat syynä siihen, että esimerkiksi imperatiivit tai finiittiverbittömät direktiivit saatetaan mieltää epäkohteliaiksi (Raevaara 2009: 312; Tanner 2012: 167–170; Salomaa 2020: 362). Sellaisiakin rakenteita, jotka nimenomaan kiinnittävät huomiota direktiiviin liittyviin epävarmuustekijöihin, voidaan käyttää epäkohteliaasti ja käskevästi, esimerkiksi *voisitko mitenkään olla hetken hiljaa*. Epäkohtelias tulkinta syntyy ehkä juuri siitä epäsuhdasta, joka vallitsee sinänsä melko helposti toteutettavan toiminnon (hiljaa olemisen) ja direktiivin ylimitoitettun keinovalikoiman (kysymysrakenne, konditionaalimodus ja kykenemistä ilmaiseva *voida*-verbi) välillä. Myös äänensävyllä ja -voimakkuudella sekä muilla prosodisilla seikoilla on vaikutusta tulkintaan, jonka direktiivin sävy saa (Tanner 2012: 163 ja siinä mainitut viitteet).

Esimerkiksi Watts (2003) korostaa kohteliaisuuden tilannesidonnaisuutta ja esittää, että kohteliaan (*polite*) käytöksen sijasta tulisi puhua tilanteeseen soveltuvasta (*politic*)⁵⁹ käytöksestä. Kohteliaisuutta voidaan ajatella skaalana, jonka perustasona on neutraali, tilanteeseen soveltuva käytös, joka ei herätä keskustelussa erityistä (positiivista tai negatiivista) huomiota. Tämän alapuolelle sijoittuu epäkohtelias käytös ja yläpuolelle varsinainen kohtelias käytös, joka siis erottuu perustason käytöksestä. Kohtelias käytös on sekin aina tilanteeseen soveltuvaa, mutta ylittää tilanteen asettamat vähimmäisvaatimukset: sitä voidaan esimerkiksi kommentoida kohteliaaksi tai huomaavaiseksi. Kohteliaan käytöksen yläpuolelle asettuu vielä ylikohtelias käytös, jossa on jotakin ylimääräistä verrattuna siihen, mikä olisi tilanteeseen soveltuvaa. (Mt.)

Jos Kela-aineiston direktiivejä ajatellaan tällä kohteliaisuusskaalalla, ylivoimaisesti suurin osa niistä on tilanteeseen soveltuvia – ainakin sillä perusteella, että ne eivät aiheuta ongelmaa vuorovaikutuksen sujuvuudelle. Pieni vähemmistö edustaa perustasoa korkeampaa kohteliaisuutta. Epäkohteliaita tai ylikohteliaita direktiivilausumia ei ole käytännössä lainkaan.⁶⁰ Ilmauksen kohteliaisuuden aste ei siis kovin hyvin erottele aineiston direktiivilausumia toisistaan: suurin osa aineiston lausumista jää keskenään samalle tasolle, vaikka ne edustavat eri rakennetyyppejä ja ovat peräisin erilaisista tilannekonteksteista. Tämä ei tarkoita, että kohteliaisuuden tutkiminen olisi merkityksetöntä; käsite vain on niin laaja, että se – ainakin tähän aineistoon sovellettaessa – kaipaasi työstämistä ja pienempiin osiin palastelua. Tanner (2012) on koonnut yhteen ja esittänyt itsekin ideoita siitä, miten ilmausten kohteliaisuusastetta voidaan analysoida

⁵⁹ *Politic*-adjektiivin suomenkielinen vastine 'tilanteeseen sopiva/soveltuva' on peräisin Johanna Tannerilta (2005: 476; 2012: 149).

⁶⁰ Nämä arviot olen tehnyt tarkastelemalla sitä, millaisen vastaanoton direktiivit vuorovaikutuksessa saavat, mutta myös sillä perusteella, että olen itse ollut asiakkaana vastaavan tyyppisissä tilanteissa. Kokemukseni mukaan virkailijoiden direktiiviset vuorot ovat kohteliaisuuden asteeltaan melko tyypillisiä suomalaisissa asiakaspalvelutilanteissa: tilanteeseen soveltuvia ja siinä odotuksenmukaisia, mutta ei huomiota herättävän (epä)kohteliaita.

niin, ettei tutkijan oma intuitio saa liikaa painoarvoa tulkinnessa. Vuorovaikutustilanteen sekventiaalinen tarkastelu on tärkeää, koska siten saadaan tietoa siitä, millä tavoin puhujat itse tulkitsevat toistensa vuoroja ja suhtautuvat niihin, tai siitä, koituuko esimerkiksi epäkohteliaasta ilmauksesta jonkinlaisia sanktioita keskustelussa. Toisaalta esimerkiksi asiakaspalvelija ei aina voi reagoida asiakkaan kiroiluun tai nimittelyyn, vaikka tämän käytös olisi kaikilla mittapuilla epäkohteliaasta. Vuorovaikutuksen analyysin ohella onkin tärkeää vertailla aineiston ilmauksia mahdollisimman laajaan joukkoon vastaavanlaisia tilanteita, jolloin voidaan osoittaa, mikä kyseisessä vuorovaikutustilanteessa on tyypillistä (tilanteeseen soveltuvaa) ja mikä kohteliaasta, epäkohteliaasta tai ylikohteliaasta.⁶¹ (Mts. 149–152.) Myös puhujien haastattelut, mahdollisesti yhdistettynä autenttisten vuorovaikutustilanteiden näyttämiseen videolta, voivat tarjota tietoa siitä, millaisia ilmauksia missäkin vuorovaikutustilannetyypissä pidetään (epä)kohteliaana, mihin puhujat kiinnittävät huomiota ja millainen ylipäänsä on puhujien käsitys (epä)kohteliaisuudesta.

Kohteliaisuus ei ole irrallinen ilmiö suhteessa niihin tekijöihin, joiden avulla olen edellä selittänyt direktiivirakenteiden vaihtelua aineistossani. Voidaan ajatella, että kohteliaisuus on nimenomaan puhujien pysyvien sosiaalisten ominaisuuksien (esim. ikä) ja tilanteiden tekijöiden (esim. direktiivin noudattamiseen liittyvät epävarmuustekijät tai noudattamisesta aiheutuva vaiva) huomioimista vuorovaikutuksessa. Kyse on myös tutkimuksen näkökulmasta, siitä, mitä seikkoja painotetaan ja kuinka abstraktilla tasolla asiaa tarkastellaan.

5.5 INSTITUTIONAALISTEN DIREKTIIVIEN ERITYISPIIRTEITÄ

Direktiivien tutkimuksessa on usein käytetty aineistona tuttujen välisiä arkikeskusteluja (esim. Wootton 1981, 1997; Lauranto 2015; Rossi 2012, 2015; Zinken 2016), mutta enenevässä määrin kiinnostus on kohdistunut myös institutionaaliin vuorovaikutustilanteisiin. Direktiivejä on tarkasteltu muun muassa kuten terveydenhoitajan kotikäynneillä (Heritage & Sefi 1992), asiantuntijatehtävissä toimivien henkilöiden ja heidän esimiestensä työpaikkakeskusteluissa (Vine 2004, 2009), vanhusten kotihoidossa (Lindström 2005; Heinemann 2006), kaupp- ja torimyynnissä (Placencia

⁶¹ Esimerkiksi modaaliverbien käyttö kysymysmuotoisissa direktiiveissä (*voi(s)tko laittaa allekirjotuksen tms.*) on todettu melko epätypilliseksi todellisissa asiointitilanteissa (esim. Lappalainen 2008: 495–496, 509; Sorjonen ym. 2009: 102), ja sitä se on Kela-aineistossakin. Tällaisiin mahdollisesti ylikohteliaisiin ilmauksiin ei silti välttämättä suhtauduta vuorovaikutuksessa mitenkään poikkeuksellisin eikä niitä tulkitse negatiivisesti. Syynä epätypillisten ilmausten käyttöön voi olla esimerkiksi kakkoskielisyys. (Tanner 2012: 154; Haugh 2007).

2008; Félix-Brasdefer 2012), R-kioskin asiointitilanteissa (Sorjonen ym. 2009), kehitysvammaisten asuntolassa (Antaki & Kent 2012) sekä peruskoulun ja 2. asteen oppilaitoksissa (Hyytiäinen 2017; Lilja & Tapaninen 2019). Yksi harvoja tutkimuksia, joiden aineistoon sisältyy molempia tyyppisiä, on Curlin ja Drew'n (2008) artikkeli. Heidän puhelinkeskusteluaineistoonsa kuuluu sekä yksityisiä puheluita että erilaisia asiointipuheluita, muun muassa soittoja terveyskeskuksen päivystysnumeroon. Curl ja Drew eivät kuitenkaan varsinaisesti vertaile institutionaalisten ja arkikeskustelujen direktiivejä vaan osoittavat, että pyyntöön liittyvät epävarmuustekijät sekä puhujan oikeutus ovat rakenteen kannalta merkityksellisiä molemmissa aineistotyypeissä (mas. 139, 147–148).

Institutionaalisiin tilanteisiin kuuluu normaalisti jokin institutionaalisesti relevantti päämäärä (Drew & Heritage 1992: 22–23), kuten Kelassa asiakkaan ongelman ratkaiseminen tai lääkärin vastaanotolla potilaan oireiden syyn selvittäminen ja sairauden parantaminen. Toiminta tätä päämäärää kohti etenee usein direktiivien kautta, joten direktiivit ovat monissa institutionaalisissa tilanteissa hyvin keskeisessä roolissa (esim. Hyytiäinen 2017: 13). Samalla tilanteisiin liittyy tyypillisesti se, että puhujilla on epäsymmetrinen suhde tilanteessa tarvittavaan tietoon (ja valtaan): instituution edustaja on yleensä käsiteltävän asian asiantuntija ja toinen osapuoli (asiakas/potilas/oppilas tms.) enemmän maallikon asemassa (Drew & Heritage 1992: 50–51). Puhujan oikeudesta esittää direktiivejä ja kuulijan velvollisuudesta noudattaa niitä neuvotellaan silti samaan tapaan kuin arkikeskusteluissakin.

Institutionaalisiin tilanteisiin liittyy sekä sellaisia piirteitä, joiden voisi ajatella helpottavan direktiivien esittämistä, että sellaisia, jotka mutkistavat sitä. Puhujilla on yleensä jonkinlaiset roolit, jotka säätelevät sitä, kuka tilanteessa saa esittää direktiivejä toiselle, missä kohdassa tilannetta niitä esitetään ja minkälaisia asioita direktiivit voivat koskea (Drew & Heritage 1992: 23–24; Raevaara ym. 2001: 13). Ohjeiden antaminen asiakkaalle kuuluu esimerkiksi Kelan virkailijan työtehtäviin ja on suorastaan hänen velvollisuutensa. Toisaalta virkailijan rooliin kuuluu tietty neutraalius; hänen ei odoteta kertovan omia mielipiteitään tai kokemuksiaan eikä hän voi välttämättä esimerkiksi vastata asiakkaan epäasialliseen käytökseen. Kun asiakas on itse hakeutunut toimistoon kysymään neuvoa, maaperä on periaatteessa valmiiksi hedelmällinen niiden antamiselle. Neuvo voi kuitenkin olla sisällöltään epäodotuksenmukainen tai sijoittua epäodotuksenmukaiseen kohtaan keskustelua (esimerkiksi silloin, jos asiakas uskoo asian olevan jo loppuun käsitelty, vaikka se ei olekaan).

Institutionaalisten tilanteiden kirjo on luonnollisesti suuri, ja niissä on keskenään hyvin erilaisia käytänteitä. Esimerkiksi lääkärillä on melko vahva oikeutus antaa potilaan elämään vaikuttavia ohjeita tai määräyksiä (esim. ruokavalioon tai liikuntaan liittyviä), kun taas jonkin toisen alan ammattilaiselta asiakkaan yksityisalueelle astumista ei samalla lailla sallita. Direktiivien konkreettisuuden asteessa on paljon vaihtelua erilaisten institutionaalisten tilanteiden välillä, jos kohta yhden ja saman tilanteen

sisälläkin. Kelan asiakaspalvelutilanteissa tilanteissa direktiivit koskevat tyypillisesti melko abstrakteja toimintoja (esim. etuuden hakemista), joiden toteuttamiseen liittyy usein enemmän epävarmuustekijöitä kuin konkreettisiin toimintoihin (esim. lomakkeen allekirjoittaminen).

Vaikka direktiivin toteuttaminen saattaa tuottaa asiakkaalle vaivaa, se on asiakkaan kannalta aina lähtökohtaisesti hyödyllistä: se edistää jollakin tavalla hänen tilannettaan. Tässä asiakaspalvelutilanteen direktiivien voi nähdä eroavan monista arkikeskustelujen direktiiveistä – virkailija ei pyydä mitään itselleen vaan esittää pyyntöjä, neuvoja tai ohjeita, joiden noudattamisesta hyöttyy asiakas. Tosin myös virkailijan oman työn ja Kelan organisaation kannalta on edullista, että asiakas saa avun ongelmaansa mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, mieluiten yhdellä asiointikäynnillä. Direktiivit kannattaa siis muotoilla siten, että ne olisivat selkeitä, riittävän yksityiskohtaisia ja helposti muistettavia ja että niiden tueksi tarjottaisiin tarvittaessa perusteluja. Asiakaspalvelutilanteen voi nähdä samankaltaisena yhteistyötilanteena kuin vaikka lääkärin vastaanoton tai opinto-ohjauksen: ammattilainen ja asiakas toimivat yhdessä päästäkseen päämäärään, joka on molempien kannalta edullinen.

5.6 DIREKTIIVISYYDEN JATKUMOLUONTEISUUS JA RAJAT

Direktiivisyys, kuten moni muukin kielellinen ilmiö, on häilyvärajaista, jatkumoluonteista sekä tilanteisesti määrittyvää ja neuvoteltavaa (esim. Forsberg 2019: 8). Soveltamassani lähestymistavassa lausuman direktiivisyyden määrittää kuulijan tulkinta⁶²: ilmaus on direktiivi, kun asiakas kohtelee sitä direktiivinä eli noudattaa tai ilmaisee noudattavansa saamaansa toimintaohjetta – tai joissain tapauksissa kieltäytyy noudattamasta sitä tai kyseenalaistaa sen tarpeellisuuden. Ilmausten direktiivisyyden aste vaihtelee, ja niillä voi olla samanaikaisesti muitakin, ehkä jopa ensisijaisempia tehtäviä kuin toimintaohjeiden antaminen: esimerkiksi ohjeen perusteleminen, asiakkaan kysymykseen vastaaminen tai muun informaation antaminen (monifunktioisista direktiivisistä ilmauksista ks. myös Tanner 2005; Mandelbaum 2014; Forsberg 2019; Salomaa 2020). Laurannon (2013, 2015) mukaan direktiivisyys voi äärimmillään olla myös tekstilajilähtöistä, jolloin se ei ole palautettavissa mihinkään yksittäiseen lausumaan vaan määrittää koko tekstiä. Tällainen tilanne on esimerkiksi mainostekstissä, jonka tarkoitus on saada asiakas ostamaan mainostettava tuote tai palvelu. (Lauranto 2013: 171–172.) Kelan asiakaspalvelutilanteet eivät ole näin läpikotaisin direktiivisiä, mutta voidaan sanoa, että asiakaspalvelutilannekin on kontekstina direktiiviherkkä. Virkailijan ja

⁶² Poikkeuksista tähän ks. alaluku 4.1.

asiakkaan suhde tilanteessa tarvittavaan tietoon on epäsymmetrinen, jolloin virkailijan lausumat tulkitaan direktiiveiksi ehkä herkemmin kuin jossakin toisessa tilanteessa. Asiakas tarvitsee Kelalta usein paitsi varsinaisia toimintaohjeita myös jonkin verran kontekstia niiden noudattamiseen: taustoittavaa informaatiota, jonka avulla näkee direktiivien noudattamisen tärkeäksi tai pystyy arvioimaan, noudattaako ohjetta. Tästä syystä direktiivejä on vaikea rajata vain niihin lausumiin, joissa asiasta annetaan selkeä toimintaohje ensimmäisen kerran.

Aineistossa näkyy monessa tilanteessa direktiivien ketjuuntumista ja elaborointia: samasta toiminnosta voidaan antaa useita erillisiä ohjeita. Ensimmäinen direktiivi saattaa olla abstraktimpi lähestymisohje, jonka tehtävä on pohjustaa tilannetta ja osoittaa asiakkaalle, että häneltä vaaditaan toimenpiteitä, esimerkiksi jonkin etuuden hakemista. Sen perusteella asiakas ei kuitenkaan vielä suoriutuisi toiminnosta itsenäisesti. Seuraavat direktiivit ovat konkreettisempia ja yksityiskohtaisempia toimintaohjeita. Aineistossa on myös täydentäviä direktiivejä, joilla ohjataan jotakin jo käynnissä olevan toiminnan osaa, esimerkiksi täsmennetään, minne tai miten jokin hakemuksen liite tulee palauttaa. Lisäksi etenkin asiointitilanteiden loppupuolella esiintyy aiempien ohjeiden tiivistyksiä tai kertauksia, jotka samalla osoittavat asiakkaalle, että hänen asiansa alkaa olla käsitelty. Kaikkien ketjussa olevien lausumien direktiivinen voima ei välttämättä ole kovin suuri, mutta jokaista ketjun osaa tarvitaan, jotta toiminnassa päästään tiettyyn lopputulokseen. Aineiston perusteella kiinnostava havainto on, että harvinaisempia direktiivirakenteita (esim. passiivi, 3. persoonan väitelause) käytetään usein juuri niissä lausumissa, joiden direktiivisyyden aste on pienempi – esimerkiksi informaatiota tarjoavissa direktiiveissä tai aiempaa ohjetta kertaavissa ja tiivistävissä direktiiveissä. Yleisempiä ja prototyyppisenä pidettyjä rakenteita (esim. imperatiivi, kysymyslause, modaaliverbilause) puolestaan esiintyy yksinään ja direktiiviketjujen "ydindirektiiveissä".

Direktiivi voi paitsi kehottaa tekemään jotakin myös kieltää tekemästä. Laurannon (2015) arkikeskusteluaineistossa kielteiset imperatiivilauseet (*käykää istumaan ny. **älä sää** siihe parhaasee tuoli*) ovat paljon harvinaisempia kuin myönteiset, mikä johtuu hänen arvionsa mukaansa siitä, että niiden direktiivisyyden aste on hyvin korkea: niillä rajoitetaan voimakkaasti kuulijan toimintaa kieltämällä jokin toiminta tai epäämällä pyydetty lupa (mts. 50, 56). Kielteiset imperatiivit, toiselta nimeltään prohibitiivit, ovat universaalistikin tunnusmerkkisiä myönteisiin nähden. Ne voivat erota myönteisistä imperatiiveista esimerkiksi taivutuksen, imperatiivin merkinnän ja kieltosanan suhteen. (Aikhenvald 2010: 165–197.)

Kela-aineistossakin kielteiset direktiivilausumat ovat varsin harvinaisia. Kielteisiä imperatiivilauseita on vain yksi (***älä käytä** tätä E11:tä*) ja 2. persoonan modaaliverbilausemia kolme (esim. ***ei sun välttämättä tarvii tänään toimittaa***). Nollapersoonaisista modaaliverbilausemista sitä vastoin 22 on kieltomuodossa (esim. ***no tätä ei ehkä viel kannata jättää; ei tähän tarvii kirjottaa mitään***). Kelan asiakaspalvelutilanteissa kieltomuotoiset

direktiivit toimivat kuitenkin varsin eri tavalla kuin Laurannon (2015: 50–57) tarkastelemissa arkikeskusteluissa. Niillä ei niinkään rajoiteta kuulijan toimintavapautta vaan lisätään sitä (*ei sun välttämättä tarvi tänään toimittaa*) tai vapautetaan hänet kokonaan jostakin toiminnosta, jota hän on käsitellyt odotuksenmukaisena (*ei tähän tarvii kirjottaa mitään*). Myös aineistoni ainoa kieltoimuotoinen imperatiivilausuma merkitsee kuulijan kannalta pikemminkin kevennystä häneltä vaadittaviin toimenpiteisiin. Asiakas on tilapäisen ulkomaille muuton takia hakemassa Kelasta lomaketta E111, jolla voi todistaa kuulumisensa jatkossakin Suomen sosiaaliturvan piiriin. Virkailija arvelee kuitenkin, että hän saattaisi EU-komission työharjoittelijana olla oikeutettu EU:n omaan sosiaaliturvajärjestelmään, jonka edut ovat suomalaista järjestelmää paremmat, ja kehottaa asiakasta tarkistamaan asian: *sun kannattaa viel se tarkistaa et jos ne nyt hyväksyy sut sinne paikalliseen [sosiaaliturvaan] ni palauta sit tai älä käytä tätä E111:tä* (Kotus T983). Mikäli tarkistuksesta seuraa myönteinen vastaus, asiakas siis välttyy täyttämästä E111-lomaketta, koska se ei ole siinä tapauksessa tarpeellinen.

Kelan asiakaspalvelutilanteissa kieltoimuotoiset direktiivit muuttavat kuulijan ennakoimaa toimintalinjaa yhtä lailla kuin arkikeskusteluaineistossa (*älä sää siihe parhaasee tuoli*). Kuulija joutuu muuttamaan jo aloittamaansa toimintaa (esim. tuoliin istumista) tai suunnittelemaansa toimintaa (esim. lomakkeen täyttämistä). Erona on se, että arkikeskusteluaineiston esimerkeissä toimintalinjan muuttaminen on kuulijan kannalta negatiivista, vaivannäköä lisäävää, kun taas Kelan esimerkeissä se on pikemminkin positiivista eli merkitsee vaivannäön pienenemistä. Kyseessä ei kuitenkaan ole kategorinen ero arki- ja institutionaalisten keskustelujen välillä. Arkisissakin tilanteissa esiintyy varmasti myös vaivannäköä pienentäviä kieltoimuotoisia direktiivejä (esim. *älä suotta vie niitä astioita, mä voin tehdä sen*) ja institutionaalisissa sitä lisääviä, toimintavapautta rajoittavia, mutta kenties kielteisten direktiivien suhteellisesta harvinaisuudesta johtuen sellaisia ei ole osunut aineistoihin.

Tässä tutkimuksessa soveltamani direktiivikäsitely on ISK:n (2004 § 1645) määritelmän mukaisesti varsin laaja. Aineistoni direktiiveillä ohjataan hyvin monenlaisia toimintoja paikallisista ja konkreettisista (*laita vaikka nuoli tuohon kohtaan*) laajoihin ja abstrakteihin (*kannattaa olla omassa asiassaan aktiivinen*). Voidaan pohtia, ovatko noin erilaisia toimintoja ohjaavat rakenteet edes vertailukelpoisia. Monessa tutkimuksessa tarkastelun fokus on rajattu kapeammin: on tutkittu esimerkiksi pelkkiä pyyntöjä tai neuvoja tai rajoitettu tarkastelu tiettyyn rakennetyyppiin. Omassa aineistossani taas esimerkiksi neuvojen ja ohjeiden raja tuntui olevan hieman häilyvä. Joissain tapauksissa neuvoja tai ohjeita olisi ollut hankalaa erottaa pyynnöistä, joilla taas oli yhtymäkohtia kehotusten kanssa. Näiden direktiivin alatyyprien nimitykset tulevat arkikielestä ja niiden käyttäminen tutkimuksessa vaatii tapauskohtaista tarkempaa määrittelyä (ks. esim. Drew & Couper-Kuhlen toim. 2014). Niinpä omassa tutkimuksessani oli luontevaa tarkastella nimenomaan koko yläkategoriaa eli direktiivejä yhteisesti. Selvää

on, että kategorian sisällä on erilaisia toimintoja (pyyntöjä, neuvoja, suosituksia ym.), joiden ominaisuuteen ymmärtäminen saisi lisävaloa erillistutkimuksista.

Erilaisia direktiivirakenteita ei voi pitää toistensa variantteina, vaan – kuten olen edellä ja artikkeleissa osoittanut – jokaisella on tyypilliset kontekstipiirteensä ja myös kielenulkoiset sosiaaliset muuttujat vaikuttavat niiden käyttöön eri tavoin. Rakenteet eivät siis yleensä ole vaihdettavissa keskenään vaan kullakin tehdään eri toimintoja. Kielipillisten rakenteiden ja direktiivisten toimintojen välillä ei kuitenkaan ole suoraa vastaavuutta: esimerkiksi imperatiivia käytetään niin kehotuksiin, käskyihin, pyyntöihin, ohjeisiin, neuvoihin, luvanantoihin kuin tarjouksiinkin.

Vuorovaikutustilanteista ei voi osoittaa sellaisia rakenteellisia paikkoja, joissa esimerkiksi kaikki seitsemän osatutkimuksissa tarkastelemaani direktiivirakennetta olisivat mahdollisia samaan tapaan kuin eri pronominivariantit (*sä, sää, sinä, sie, siä* jne.) yksikön 2. persoonassa taivutetun verbin kanssa. Toisaalta eri direktiivirakenteet tekevät erilaisia tulkintoja kontekstistaan ja muokkaavat sitä eri suuntiin. Esimerkiksi lausuma *semmonen pitäis täyttää* kuvaa erilaista tilannetta ja projisoi erilaista vastausta kuin lausuma *eli ainakit täytät sen kuukauden siihe*. Tässä näen yhtymäkohtia äänne- ja muotopiirteiden variaation kanssa: myöskään pronominivariantit *sä, sää, sinä, sie* tai *siä* eivät ole konnotaatioiltaan samanlaisia vaan osoittavat erilaista suhtautumista viittauksen kohteeseen ja tekevät erilaisia tulkintoja vuorovaikutustilanteesta.

6 LOPUKSI

Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut direktiivisten ilmausten variaatiota Kelan asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimuksen tuloksilla on soveltamismahdollisuuksia myös kielitieteen ulkopuolella. Tietoa direktiivirakenteiden vaihtelusta voitaisiin käyttää hyödyksi esimerkiksi asiakaspalvelun, kielenhuollon, selkokielen, kääntämisen ja lokalisoinnin (esim. erilaiset käyttöohjeet) piirissä sekä äidinkielen ja kirjallisuuden ja suomi toisena kielenä -oppiaineen opetuksessa. Erityisesti tuloksilla implisiittisesti puhuttelevien direktiivirakenteiden (nollapersoonaa, passiivi, finiittiverbitön rakenne) yleisyydestä, ymmärrettävyydestä ja moninaisista käyttötavoista olisi nähdäkseni laajempaaakin relevanssia: tutkimus on vahvistanut kuvaa näistä rakenteista suomen kielen luonteenomaisena ja luonnollisena osana.

Olen tutkimuksessani pohtinut niin pysyvien (kielenulkoiset sosiolingvistiset muuttujat ja puhujien roolit) kuin tilanteistenkin tekijöiden (mm. toiminnon ennakoitavuus, direktiivin toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät) yhteyttä direktiivin muotoon. Olen tehnyt havaintoja eri rakenteiden direktiiviseen käyttöön liittyvistä kontekstipiirteistä ja tarkentanut ja täydentänyt aiemman tutkimuksen luomaa kuvaa. Tutkimus antaa viitteitä siitä, että näin kompleksisen ilmiön variaatiolla on yhteys sekä pysyviin että tilanteisiin tekijöihin ja että nämä tekijät itse asiassa linkittyvät toisiinsa. Esittämäni yhteys kuulijan iän ja direktiivin toteuttamiseen vaikuttavien tilanteisten tekijöiden välillä on vain yksi esimerkki siitä, miten sosiolingvistiksessä tutkimuksessa relevantteja taustamuuttujia voidaan integroida vuorovaikutuksen tarkasteluun. Vastaavia yhteyksiä on todennäköisesti löydettävissä muidenkin tekijöiden välille. Sosiolingvistisen näkökulman ja vuorovaikutusanalyysin välisen vuoropuhelun jatkaminen onkin yksi mahdollinen jatkotutkimuksen haaste.

LÄHTEET

- AIKHENVALD, ALEXANDRA Y. 2010: *Imperatives and commands*. Oxford: Oxford University Press.
- AIRIKKA, VILMA 2004: Kansaneläkelaitoksen asiakkaiden kieltovastaukset virkailijan toisen persoonan kysymykseen. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- ALLWOOD, JENS 1976: *Linguistic communication as action and cooperation. A study of pragmatics*. Gothenburg monographs in linguistics 2. Göteborg: Göteborgs universitet.
- ANTAKI, CHARLES – KENT, ALEXANDRA 2012: Telling people what to do (and, sometimes, why): contingency, entitlement and explanation in staff requests to adults with intellectual impairments. – *Journal of Pragmatics* 44 (2012): 876–889.
- AUER, PETER 2017: Epilogue. Imperatives – the language of immediate action. – Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns at talk. The design of directives in action* s. 411–423. Amsterdam: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slsi.30>.
- AUSTIN, J. L. 1962: *How to do things with words*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- BAILEY, BENJAMIN 2015: Interactional sociolinguistics. – *The international encyclopedia of language and social interaction*. Wiley Online Library. <https://doi-org.libproxy.helsinki.fi/10.1002/9781118611463.wbielsio60>.
- BARDOVI-HARLIG, KATHLEEN 2012: Variation in the use of conventional expressions. – Félix-Brasdefer, J. César – Koike, Dale April (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues*. IMPACT: Studies in Language and Society 31 s. 141–174. Amsterdam: John Benjamins.
- BARRON, ANNE 2008: The structure of requests in Irish English and English English. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 35–68. Amsterdam: John Benjamins.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA – HOUSE, JULIANE – KASPER, GABRIELE (toim.) 1989: *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Advances in Discourse Processes 31. Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- BUCHSTALLER, ISABELLE 2015: Exploring linguistic malleability across the life span. Age-specific patterns in quotative use. – *Language in Society* 44 s. 457–496.
- CLARKEBURN, HENRIKKA – MUSTAJOKI, ARTO 2007: *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Tampere: Vastapaino.
- CLAYMAN, STEVEN E. – HERITAGE, JOHN 2002: Questioning presidents. Journalistic deference and adversarialness in the press conferences of Eisenhower and Reagan. – *Journal of Communication* 52 (4) s. 749–775.
- COHEN, ANDREW D. 2012: Research methods for describing variation in intercultural pragmatics for cultures in contact and conflict. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 271–294. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.

- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH – ETELÄMÄKI, MARJA 2015: Nominated actions and their targeted agents in Finnish conversational directives. – *Journal of Pragmatics* 78 s. 7–24. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.010>.
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH – SELTING, MARGRET 2018: *Interactional linguistics. Studying language in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CRAVEN, ALEXANDRA – POTTER, JONATHAN 2010: Directives: entitlement and contingency in action. – *Discourse Studies* 12(4): 419–442.
- CURL, TRACI S. – DREW, PAUL 2008: Contingency and action: A comparison of two forms of requesting. – *Research on Language and Social Interaction* 41 (2) s. 129–153.
- DREW, PAUL 1991: Asymmetries of knowledge in conversational interactions. – Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.), *Asymmetries in dialogue* s. 21–48. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- DREW, PAUL – COUPER-KUHLEN, ELIZABETH 2014: Requesting – from speech act to recruitment. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 1–34. *Studies in Language and Social Interaction* 26. Amsterdam: John Benjamins.
- (toim.) 2014: *Requesting in social interaction*. *Studies in Language and Social Interaction* 26. Amsterdam: John Benjamins.
- DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN 1992: Analyzing talk at work: an introduction. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.
- ECKERT, PENELOPE 2000: *Linguistic variation as social practice. The linguistic construction of identity in Belten High*. Oxford: Blackwell.
- ENFIELD, N. J. 2014: Human agency and the infrastructure for requests. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 35–54. *Studies in Language and Social Interaction* 26. Amsterdam: John Benjamins.
- ERVIN-TRIPP, SUSAN 1976: 'Is Sybil there?' The structure of some American English directives. – *Language in Society* 5 s. 25–66.
- ERVIN-TRIPP, SUSAN – GUO, JIANSHENG – LAMPERT, MARTIN 1990: Politeness and persuasion in children's control acts. – *Journal of Pragmatics* 14 s. 307–331.
- FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR 2012: Pragmatic variation by gender in market service encounters in Mexico. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 17–48. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR – KOIKE, DALE APRIL (toim.) 2012: *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues*. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- 2012: Introduction. Pragmatic variation in first and second language contexts. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 1–15. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- FORSBERG, HANNELE 1994: Havaintoja kysymystyypistä otat sie ~ sä. – *Virittäjä* 98 s. 60–68
- 2019: Paheksuntaimperatiivi – affektiivinen lausekonstruktio. – *Virittäjä* 123 s. 4–43. <https://doi.org/10.23982/vir.59164>.
- GARCÍA, CARMEN 2008: Different realizations of solidarity politeness: Comparing Venezuelan and Argentinean invitations. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties*

- in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 269–306. Amsterdam: John Benjamins.
- GOFFMAN, ERVING 1967 [1955]: On face work. An analysis of ritual elements in social interaction. – Erving Goffman (toim.), *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. Chicago: Aldine.
- GOODWIN, MARJORIE HARNESS 2006: Participation, affect, and trajectory in family directive/response sequences. – *Text and Talk* 26 (4–5) s. 513–541.
- GOODWIN, MARJORIE HARNESS – CEKAITE, ASTA 2014: Orchestrating directive trajectories in communicative projects in family interaction. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 185–214. Studies in Language and Social Interaction 26. Amsterdam: John Benjamins.
- GRICE, H. P. 1975: Logic and conversation. – Peter Cole & Jerry L. Morgan (toim.), *Syntax and semantics. Speech acts. Vol. 3* s. 41–58. New York: Academic Press.
- GUMPERZ, JOHN J. 1982: *Discourse strategies*. Studies in Interactional Sociolinguistics 1. Cambridge: Cambridge University Press.
- HAKULINEN, AULI 1987: Avoiding personal reference in Finnish. – Jef Verschueren & Marcella Bertucelli-Papi, (toim.), *The pragmatic perspective. Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* s. 141–154. Amsterdam: John Benjamins.
- 2001 [1976]: Liitepartikkelin *-han/-hän* syntaksia ja semantiikkaa. – Lea Laitinen, Pirkko Nuolijärvi, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkkuna (toim.), *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä* s. 44–90. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 816. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2017: Miten sanoilla toimitaan – J. L. Austinin klassikko suomeksi. Arvio teoksesta J. L. Austin 1962: *Näin tehdään sanoilla. Harvardissa 1955 pidetty William James -luennot*. Alkuperäisteos *How to do things with words*. Suomentanut Risto Koskensilta. – *Virittäjä* 121 s. 448–452.
- HAKULINEN, AULI – KARLSSON, FRED 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 350. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HAKULINEN, AULI – KEEVALLIK ERIKSSON, LEELO – LINDSTRÖM, JAN 2003: *Kuule, kule, hördu* – projicerande partiklar i finska, estniska och svenska. – Bengt Nordberg, Leelo Kevallik Eriksson, Kerstin Thelander & Mats Thelander (toim.), *Grammatik och samtal. Studier till minne av Mats Eriksson* s. 199–218. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 63. Uppsala: Uppsala universitet.
- HAKULINEN, AULI – SELTING, MARGRET 2005: Introduction. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 1–16. Studies in Discourse and Grammar 17. Amsterdam: John Benjamins.
- HAKULINEN, AULI – SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1992: Finnish *kato*: from verb to particle. – *Journal of Pragmatics* 18 s. 527–549.
- HAKULINEN, AULI – SORJONEN, MARJA-LEENA 1989: Modaaliverbit spontaanissa keskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja 1* s. 73–97. Kieli 4. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HARJUNPÄÄ, KATARIINA – MONDADA, LORENZA – SVINHUFVUD, KIMMO 2019: Multimodaalinen litterointi keskusteluanalysissä. – *Puhe ja kieli* 39:3 s. 192–220.
- HARJUNPÄÄ, KATARIINA – NIEMI, JARKKO – SORJONEN, MARJA-LEENA 2020: Keskusteluanalyysi ja vuorovaikutuslingvistiikka. – Milla Luodonpää-Manni, Markus Hamunen, Reetta Konstenius, Matti Miestamo, Urpo

- Nikanne & Kaius Sinnemäki (toim.), *Kielentutkimuksen menetelmiä I–IV* s. 896–941. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1457. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HAUGH, MICHAEL 2010: Intercultural (im)politeness and the micro-macro issue. – Anna Trosborg (toim.), *Pragmatics across languages and cultures* s. 139–166. Berlin: Mouton de Gruyter.
- HEINEMANN, TRINE 2006: 'Will you or can't you?' Displaying entitlement in interrogative requests. – *Journal of Pragmatics* 38 s. 1081–1104.
- HEINONEN, HANNA-MARI 2009: Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <http://hdl.handle.net/10138/14133> (28.5.2021).
- HEINONEN, PILVI 2017: *Arviointi opettajan vuorovaikutustoimintana. Osallistajuuden ulottuvuudet luokahuoneessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3724-1>.
- HELASVUO, MARJA-LIISA – VILKUNA, MARIA 2008: Impersonal is personal. Finnish perspectives. – *Transactions of the Philological Society* 106:2 s. 216–245. <https://doi.org/10.1111/j.1467-968X.2008.00208.x>.
- HENRICSON, SOFIE – NELSON, MARIE 2017: Giving and receiving advice in higher education. Comparing Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings. – *Journal of Pragmatics* 109 s. 105–120.
- HERITAGE, JOHN 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- HERITAGE, JOHN – CLAYMAN, STEVEN 2010: *Talk in action. Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- HERITAGE, JOHN – SEFI, SUE 1992: Dilemmas of advice. Aspects of delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 359–417. Cambridge: Cambridge University Press.
- HONKANEN, SUVI 2012: *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7731-9>.
- HUUMO, TUOMAS 2006: *Kalliolta näkyy merelle*. Nollasubjekttilause vai subjektiton tilalause? – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* s. 143–162. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1078. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HYTTIÄINEN, JOHANNA 2007: *Lärarens direktiv i svenskundervisningen i grundskolan*. Pohjoismaisten kielten pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- 2017: *Anvisningar och uppmaningar i klassrumsinteraktion. Lärarens direktiv i svenskundervisningen i finska skolor*. Nordica Helsingiensia 50. Helsinki: Helsingfors universitet. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3022-8>.
- ISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen kielioppi*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 950. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- JAAKKOLA, LEENA 2008: *"Mitäs sulle?" Kohtelias asiakaspalvelu ikääntyvien tulkinnossa*. Soveltavan kielitieteen lisensiaattitutkimus. Jyväskylän yliopisto.

- JENSEN, TORBEN JUEL – GREGERSEN, FRANS 2016: What do(es) you mean? The pragmatics of generic second person pronouns in modern spoken Danish. – *Pragmatics* 26:3 s. 417–446.
- JUUSELA, KAISU 1989: *Törmäysmurteen variaatiosta. Jälkitavun i-loppuisen diftongin edustus Töysän murteessa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 496. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal expressions in Finnish*. Studia Fennica Linguistica 2. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KARLSSON, GÖRAN 1960: *Numerustutkielmia. Kirjoituksia suomen kielen yksikön ja monikon käytöstä*. Tietolipas 19. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KARTTUNEN, MIIA 2018: No pitää kahttoo. *Puhujan tulevan toiminnan ilmausten kielioppia ja pragmatiikkaa*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology, 119: Joensuu: University of Eastern Finland. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2711-8>.
- KARTTUNEN, MIIA – ROUHIKOSKI, ANU 2010: Kentällä kokeillen. Murresyntaxin tutkijat uusia aineistoja kokoamassa. – *Virittäjä* 114 s. 426–432.
- KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto. Tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 713. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KELA 2020 = Kelan verkkosivut henkilöasiakkaille. <https://www.kela.fi/henkilöasiakkaat> (28.5.2021).
- KESKITALO, MINNA 1999: *Kysymyslauseen muotoisten kehotusten ja pyyntöjen kieliopillistuminen*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Joensuun yliopisto.
- KIESLING, SCOTT F. 2011: *Linguistic variation and change*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- KOIKE, DALE A. – FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR 2012: Conclusions: methodological issues in pragmatic variation. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 319–336. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- KOIVISTO, AINO 2011: *Sanomattakin selvää? Ja, mutta ja että puheenvuoron lopussa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7323-6>.
- KOIVISTO, AINO – NIEMI, JARKKO 2020: Institutional interaction. – *Handbook of Pragmatics* 23 s. 183–199. Amsterdam: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/hop.23.ins1>.
- KOTUS 2020 = Kotimaisten kielten keskuksen verkkosivut. https://www.kotus.fi/kielitieto/kielenkayton_lajit/puhuttu_kieli/asiointitilanteiden_vuorovaikutuskaytanteiden_tutkimus (28.5.2021).
- KURHILA, SALLA 2006: Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat Kelan toimistossa. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 285–312. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KURKI, TOMMI 2005: *Yksilön ja ryhmän kielen reaaliaikainen muuttuminen. Kielenmuutosten seuraamisesta ja niiden tarkastelussa käytettävistä menetelmistä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1036. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KUULA, ARJA 2006: *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

- KUUSISTO, JENNI 2001: Asiakkaan käynnin syyn selvittäminen Kelan asiointitilanteissa. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- LABOV, WILLIAM 1966: *The social stratification of English in New York City*. Washington: Center for Applied Linguistics.
- LABOV, WILLIAM 1972: *Sociolinguistic patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoonaa. – *Virittäjä* 99 s. 337–358.
- 2006: Zero person in Finnish. – Marja-Liisa Helasvuo & Lyle Campbell (toim.), *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* s. 209–231. Amsterdam: John Benjamins.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 964. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006a: Kelan asiointikeskustelut Helsingin puhekielen variaation kuvastajina. Esimerkkinä yksikön 1. ja 2. persoonan persoonapronominien käyttö. – Kaisu Juusela & Katariina Nisula (toim.), *Helsinki kieliyhteisönä* s. 275–298. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- 2006b: *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 241–284. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006c: Pronominisubjektin käytöstä ja poisjätöstä Kelan asiointikeskusteluissa. – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* s. 37–64. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1078. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 112 s. 483–517.
- 2009: Prologi. Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 12–31. Tietolipas 219. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015a: Omaa vai yhteistä? Nollapersoonaa, itseen viittaamisen rajat ja kategorisointi. – Marja-Leena Sorjonen, Anu Rouhikoski & Heini Lehtonen (toim.), *Helsingissä puhuttavat suomet. Kielen indeksisyys ja sosiaaliset identiteetit* s. 403–443. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1310. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015b: *Sinä vai te vai sekä että?* Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. – Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teitillä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 72–104. Tietolipas 246. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAPPALAINEN, HANNA – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas 219. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LARJAVAARA, MATTI 2007: *Pragmasemantiikka*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAURANTO, YRJÖ 2012: Optatiivirakenne ja direktiiviksi kieliopillistuminen. – *Puhe ja kieli* 32 (4) s. 183–216.

- 2013: Suomen kielen imperatiivi – yksi paradigma, kaksi systeemiä.
– *Virittäjä* 117 s. 156–200.
- 2014: *Imperatiivi, KÄSKY, direktiivi. Arkikeskustelun vaihtokauppakielioppia*. Suomi 205. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015: *Direktiivisyyden rajoja. Suomen kielen vaihtokauppasyntaksia*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1180-7>.
- LAURY, RITVA 2012: Syntactically non-integrated Finnish *jos* 'if' conditional clauses as directives. – *Discourse Processes* 49 s. 213–24.
- LAVANDERA, BEATRIZ 1978: Where does the sociolinguistic variable stop? – *Language in Society* 7: 171–183.
- LEHTONEN, HEINI 2015a: *Sano vai sanoi* – mitä merkitystä on yhdellä i:llä? Jälkitavujen i-loppuisen diftongin sosiaalinen indeksisyys monietnistyvässä Helsingissä. – Marja-Leena Sorjonen, Anu Rouhikoski & Heini Lehtonen (toim.), *Helsingissä puhuttavat suomet. Kielen indeksisyys ja sosiaaliset identiteetit* s. 84–124. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1310. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015b: *Tyylitellen. Nuorten kielelliset resurssit ja kielen sosiaalinen indeksisyys monietnisessä Helsingissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1333-7>.
- LILJA, NIINA – TAPANINEN, TERHI 2019: Suomen kielen käyttämisen ja oppimisen mahdollisuudet ammatillisen oppilaitoksen rakennusalan vuorovaikutustilanteissa. – *Puhe ja kieli* 39 s. 69–98.
<https://doi.org/10.23997/pk.74506>.
- LINDSTRÖM, ANNA 2005: Language as social action. A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 209–230. Studies in Discourse and Grammar 17. Amsterdam: John Benjamins.
- LINDSTRÖM, JAN – LAURY, RITVA – LINDHOLM, CAMILLA 2019: Insubordination and the contextually sensitive emergence of if-requests in Swedish and Finnish institutional talk-in-interaction. – Karin Beijering, Gunther Kaltenböck & Maria Sol Sansiñena (toim.), *Insubordination. Theoretical and empirical issues* s. 55–78. Trends in Linguistics: Studies and Monographs. Berlin: de Gruyter.
- LINDSTRÖM, JAN – LINDHOLM, CAMILLA – LAURY, RITVA 2016: The interactional emergence of conditional clauses as directives. Constructions, trajectories and sequences of actions. – *Language Sciences* 58 s. 8–21.
- LINDSTRÖM, JAN – LINDHOLM, CAMILLA – NORRBY, CATRIN – WIDE, CAMILLA – NILSSON, JENNY 2017: Imperatives in Swedish medical consultations. – Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns at talk. The design of directives in action* s. 299–324. Studies in Language and Social Interaction 30. Amsterdam: John Benjamins.
- LÖFLUND, JUHANI 1998: *Suomen kirjoitetun yleiskielen passiivi*. Åbo: Åbo Akademis förlag.
- MAKKONEN-CRAIG, HENNA 2005: *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1026. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MALMBERG, ANNA – NORDBERG, BENGT 1994: Language use in urban and rural settings. – Bengt Nordberg (toim.), *The sociolinguistics of urbanization. The case of the Nordic countries* s. 16–50. Berlin: Walter de Gruyter.

- MANDELBAUM, JENNY 2014: How to do things with requests: Request sequences at the family dinner table. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 215–242. Studies in Language and Social Interaction 26. Amsterdam: John Benjamins.
- MANTILA, HARRI 1992: *Ei tääläkhän senthän jokhaishen sanhan hootakhan panna. Jälkitavujen vokaalienvälisen h:n variaatio peräpohjalaisissa murteissa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 572. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MARSDEN, SHARON – HOLMES, JANET 2014: Talking to the elderly in New Zealand residential care settings. – *Journal of Pragmatics* 64 s. 17–34.
- MATTHALDI, HILKKA-LIISA 1979: *Nykysuomen modukset I. Kvalitatiivinen analyysi*. Acta universitatis Ouluensis. Series B. Humaniora 7. Philologica 2. Oulu: Oulun yliopisto.
- MERIMAA, RIIKKA 2007: Paikallissijojen loppuheitto Kelan asioinneissa Helsingissä. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- MIELIKÄINEN, AILA (toim.) 1980: *Nykysuomalaisen puhekielen murros. Jyväskylän osatutkimus. Raportti 1*. Jyväskylän yliopiston suomen kielen ja viestinnän laitoksen julkaisuja 20. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- (toim.) 1981: *Nykysuomalaisen puhekielen murros. Jyväskylän osatutkimus. Raportti 3*. Jyväskylän yliopiston suomen kielen ja viestinnän laitoksen julkaisuja 26. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- MILROY, LESLEY 1980: *Language and social networks*. Language in Society 2. Oxford: Oxford University Press.
- MONDADA, LORENZA 2014: Requesting immediate action in the surgical operating room. Time, embodied resources and praxeological embeddedness. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 269–302. Studies in Language and Social Interaction 26. Amsterdam: John Benjamins.
- MONONEN, KAARINA 2013: *Inkerinsuomalaisten suomen kielen käyttö Pietarissa ja sen lähialueella*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-8657-1>
- MUHR, RUDOLF 2008: The pragmatics of a pluricentric language: A comparison between Austrian German and German German. – Klaus P. Schneider & Anne Barron Anne (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 211–244. Amsterdam: John Benjamins.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- MUSTANOJA, LIISA 2011: *Idiolekti ja sen muuttuminen. Reaaliaikatuutkimus Tampereen puhekielestä*. Acta Universitatis Tampereensis 1605. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8417-9>.
- MÄNTYLÄ, EVELIINA 2020: *Uskallakin kommentoida tähän. Vimpkin-alkuinen uhkauskonstruktio. – Virittäjä* 124 s. 501–528.
<https://doi.org/10.23982/vir.74221>.
- MÄNTYLÄ, MIRKA 2001: Vastauksen monikasvoisuus. Kelan asiakas vastaajana ja kysymysten tulkitsijana. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Nahkola, Kari 1987: *Yleisgemiaatio. Ääntenmuutoksen synty ja vaiheet kielisysteemissä erityisesti Tampereen seudun hämäläismurteiden kannalta*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 457. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- NILSSON, JENNY – NORRTHON, STEFAN – LINDSTRÖM, JAN – WIDE, CAMILLA 2018: Greetings as social action in Finland Swedish and Sweden Swedish service encounters – a pluricentric perspective. – *Intercultural Pragmatics* 15 s. 57–88.
- NORRBY, CATRIN – WIDE, CAMILLA – LINDSTRÖM, JAN – NILSSON, JENNY 2015: Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish address practices. – *Journal of Pragmatics* 84 s. 121–138.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO 1986: *Kolmannen sukupolven kieli. Helsinkiin muuttaneiden suurten ikäluokkien eteläpohjalaisten ja pohjoissavolaisten kielellisestä sopeutumisesta*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2000: Sosiolingvistiikka kielentutkimuksen kentässä. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 13–37. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO – SORJONEN, MARJA-LEENA 2005: *Miten kuvata muutosta? Puhutun kielen tutkimuksen lähtökohtia murteenseurauhankkeen pohjalta*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 133. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- NUPPONEN, ANNE-MARIA 2011: *"Savon murre" savolaiskorvin. Kansa murteen havainnoijana*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology No 11. Joensuu: University of Eastern Finland.
- OCHS, ELINOR 1979: Transcription as theory. – Elinor Ochs & Bambi Schieffelin (toim.), *Developmental pragmatics* s. 43–72. New York: Academic Press.
- PALANDER, MARJATTA 1987: *Suomen itämurteiden erikoisgeminaatio*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 455. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- PAUNONEN, HEIKKI 1982: Suomen kielen sosiolingvistinen vaihtelu tutkimuskohteena. – M. K. Suojanen & Päivikki Suojanen (toim.), *Sosiolingvistiikan näkymiä* s. 35–110. Helsinki: Gaudeamus.
- 1995 [1982]: *Suomen kieli Helsingissä. Huomioita Helsingin puhekielen historiallisesta taustasta ja nykyvariaatiosta*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 2000: *Tsennaaks Stadii, bonjaaks slangii. Stadin slangin suursanakirja*. Laatineet Heikki ja Marjatta Paunonen. Helsinki: WSOY.
- 2009: Suomalaisen sosiolingvistiikan ja kielisosiologian näkymiä. – *Virittäjä* 113 s. 557–570.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: Reliability and validity in research based on tapes and transcripts. – David Silverman (toim.), *Qualitative research. Theory, methods and practice* s. 201–220. London: Sage.
- PERÄKYLÄ, ANSSI – ESKOLA, KARI – SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. – Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 7–26. Tampere: Vastapaino.
- PLACENCIA, MARÍA ELENA 2008: Requests in corner shop transactions in Ecuadorian Andean and Coastal Spanish. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 307–332. Amsterdam: John Benjamins.
- PRIIKI, KATRI 2017: Hän, se, tää vai toi? Vuorovaikutussosiolingvistinen tutkimus henkilöviittauksista Kaakkois-Satakunnan nykykielessä. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 432. Scripta Lingua Fennica Edita. Turku: Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6719-3>.

- RAEVAARA, LIISA 2009: Epilogi. Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 296–315. Tietolipas 219. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2011: Accounts at convenience stores. Doing dispreference and small talk. – *Journal of Pragmatics* 43 s. 445–517.
- 2014: Videoitujen ja äänitettyjen keskusteluaineistojen jatkokäyttö, lupakäytänteet ja arkistointi. – Antti Ketola & Raimo Lahti (toim.), *Ihmistieteellisten tutkimusaineistojen jatkokäyttö ja tietosuoja* s. 158–165. Forum iuris. Helsinki: Helsingin yliopisto. <https://doi.org/10.31885/9789521078484>.
- 2016: Asiointikäytänteiden variaatio – retkiä kentälle ja metodeihin. Esitelmä Vuorovaikutus, teksti ja affekti -seminaarissa Helsingin yliopistossa 23.9.2016.
- 2017: Adjusting the design of directives to the activity environment: Imperatives in Finnish cooking club interaction. – Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns at talk. The design of directives in action* s. 381–410. Studies in Language and Social Interaction 30. Amsterdam: John Benjamins.
- RAEVAARA, LIISA – RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus* s. 11–38. Tietolipas 173. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskustelunanalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.): *Genre – tekstilaji* s. 122–150. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA – LAPPALAINEN, HANNA 2013: *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Työpapereita 46. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <http://hdl.handle.net/10138/39251> (28.5.2021).
- RAMPTON, BEN 2006: *Language in late modernity. Interaction in an urban school*. Cambridge: Cambridge University Press.
- RAUNIOMAA, MIRKA 2017: Assigning roles and responsibilities: Finnish imperatively formatted directive actions in a mobile instructional setting. – Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns at talk. The design of directives in action* s. 325–356. Studies in Language and Social Interaction 30. Amsterdam: John Benjamins.
- RIIONHEIMO, HELKA – KOLEHMAINEN, LEENA – MERILÄINEN, LEA 2014: Suomen passiivi kontaktissa. Kieltenvälisiä kytköksiä migraatioissa, toisen kielen omaksumisessa ja kääntämisessä. – *Virittäjä* 118 s. 334–371.
- ROBINSON, JEFFREY 2007: The role of numbers and statistics within Conversation Analysis. – *Communication Methods and Measures* 1 (1) s. 65–75.
- ROMAINE, SUZANNE 1984: On the problem of syntactic variation and pragmatic meaning. – *Folia Linguistica* 18 s. 409–437.
- ROSSANO, FEDERICO – LIEBAL, KATJA 2014: "Requests" and "offers" in orangutans and human infants. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 335–364. Studies in Language and Social Interaction 26. Amsterdam: John Benjamins.
- ROSSI, GIOVANNI 2012: Bilateral and unilateral requests: the use of imperatives and Mi X? interrogatives in Italian. – *Discourse Processes* 49:5 s. 426–458.
- 2014: When do people not use language to make requests? – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s.

- 303–334. *Studies in Language and Social Interaction* 26. Amsterdam: John Benjamins.
- 2015: *The request system in Italian interaction*. MPI Series in Psycholinguistics. Nijmegen: Radboud University Nijmegen.
<https://hdl.handle.net/2066/141385> (28.5.2021).
- ROUHIKOSKI, ANU 2011: *Direktiivisten ilmausten variaatiosta*. Esitelmä XXXVIII Kielitieteen päivillä Joensuussa 25.–27.5.2011.
- 2015: *Kela-korttii tai jotai henkkarii mukana? A-loppuisten vokaaliyhtymien variantit ja sosiaalinen indeksisyys*. – Marja-Leena Sorjonen, Anu Rouhikoski & Heini Lehtonen (toim.), *Helsingissä puhuttavat suomet. Kielen indeksisyys ja sosiaaliset identiteetit* s. 125–173. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1310. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2020: Kuinka nollalle annetaan ohjeita? – Virittäjä-blogi: ajankohtaista kielentutkimuksesta.
<http://virittajablogi.kotikielenseura.fi/kuinka-nollalle-annetaan-ohjeita/> (28.5.2021).
- RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Tietolipas 173. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SALOMAA, ELINA 2020: "Nyt Litti järki käteen!" Televisiolle suunnatut direktiivit #ylemmfutis-tviiteissä. – *Virittäjä* 124 s. 352–379.
<https://doi.org/10.23982/vir.75297>.
- SAVIJÄRVI, MARJO 2011: *Yhteisestä toiminnasta yhteiseen kieleen. Keskusteluanalyttinen tutkimus toisen kielen oppimisesta kielikylpypäiväkodin arkitilanteissa*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7309-0>.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 1993: Reflections on quantification in the study of conversation. – *Research on Language and Social Interaction* 26 s. 99–128.
- SCHNEIDER, KLAUS P. 2008: Small talk in England, Ireland, and the USA. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 99–140. Amsterdam: John Benjamins.
- SCHNEIDER, KLAUS P. 2010: Variational pragmatics. – Mirjam Fried, Jan-Ola Östman & Jef Verschueren (toim.), *Variation and change. Pragmatic perspectives* s. 239–267. Handbook of Pragmatics Highlights 6. Amsterdam: John Benjamins.
- SCHNEIDER, KLAUS P. – BARRON, ANNE 2008: Where pragmatics and dialectology meet. Introducing variational pragmatics. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages* s. 1–32. Amsterdam: John Benjamins.
- (toim.) 2008: *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- SCHÖLMBERGER, URSULA 2008: Apologizing in French French and Canadian French. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 333–354. Amsterdam: John Benjamins.
- SEARLE, JOHN R. 1969: *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 1975: Indirect speech acts. – Peter Cole & Jerry L. Morgan (toim.), *Syntax and semantics. Volume 3. Speech acts* s. 59–82. New York: Academic Press.

- 1981 [1979]: *Expression and meaning. Studies in the theory of speech acts*. [Reprinted 1981.] Cambridge: Cambridge University Press.
- SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1997: Vuorovaikutus paperilla. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 18–31. Tampere: Vastapaino.
- SHORE, SUSANNA 1986: *Onko suomessa passiivia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SIITONEN, PAULIINA – RAUNIOMAA, MIRKA – KEISANEN, TIINA 2019: "Kato. Hulluna puolukoita." *Kato* vuorovaikutuksen resurssina luontoilussa. – *Virittäjä* 123 s. 518–549. <https://doi.org/10.23982/vir.71162>.
- SNELL, JULIA 2010: From sociolinguistic variation to socially strategic stylization. – *Journal of Sociolinguistics* 14/5 s. 630–656. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9841.2010.00457.x>.
- SOMISKA, OUTI 2010: *Eläinlääkärin pehmeät direktiivit*. Suomen kielen gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201012023050>.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin ohjeet. – Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 89–111. Tampere: Vastapaino.
- 2017: Imperatives and responsiveness in Finnish conversation. – Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns at talk. The design of directives in action* s. 242–270. *Studies in Language and Social Interaction* 30. Amsterdam: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/slsi.30.08sor>.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA 2006: Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 11–34. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2014: On the grammatical form of requests at the convenience store. Requesting as embodied action. – Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (toim.), *Requesting in social interaction* s. 243–268. *Studies in Language and Social Interaction* 26. Amsterdam: John Benjamins.
- (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – COUPER-KUHLEN, ELIZABETH (toim.) 2017: *Imperative turns at talk. The design of directives in action*. *Studies in Language and Social Interaction* 30. Amsterdam: John Benjamins.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – LAPPALAINEN, HANNA 2009: *Mä otan tän*. Käynnin synn esittämisen tavat kioskillä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 90–119. Tietolipas 219. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- STEVANOVIC, MELISA 2013: *Deontic rights in interaction. A conversation analytic study on authority and interaction*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7685-5>.
- STEVANOVIC, MELISA – PERÄKYLÄ, ANSSI 2012: Deontic authority in interaction. The right to announce, propose, and decide. – *Research on Language & Social Interaction* 45:3 s. 297–321. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.699260>.
- STUBBE, MARIA – HOLMES, JANET 2015 [2003]: *Power and politeness in the workplace. A sociolinguistic analysis of talk at work*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315750231>.

- SUOJANEN, M. K. 1982: Sosiolingvistiikka – synkretistinen tieteenala. – Suojanen, M. K. – Suojanen, Päivikki (toim.), *Sosiolingvistiikan näkymiä* s. 7–34. Helsinki: Gaudeamus.
- SUOJANEN, M. K. – SUOJANEN, PÄIVIKKI (toim.) 1982: *Sosiolingvistiikan näkymiä*. Helsinki: Gaudeamus.
- SUOMALAINEN, KARITA 2020: *Kuka sinä on? Tutkimus yksikön 2. persoonan käytöstä ja käytön variaatiosta suomenkielisissä arkikeskusteluissa*. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 499. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-8238-7>.
- TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN – BETZ, EMMA – GOLATO, PETER 2020: *Mobilizing others. Grammar and lexis within larger activities*. Studies in Language and Social Interaction 33. Amsterdam: John Benjamins.
- TANNER, JOHANNA 2005: Uusi näkökulma kohteliaisuuden tutkimiseen. [Arvio teoksesta Richard Watts (toim.) 2003, *Politeness*.] – *Virittäjä* 109 s. 475–480.
- 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7903-0>.
- TENK 2012 = *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012*. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf (28.5.2021).
- TERKOURAFI, MARINA 2012: Between pragmatics and sociolinguistics: where does pragmatic variation fit in? – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 295–318. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- THELANDER, MATS 1979: *Språkliga variationsmodeller tillämpade på nutida Burträsktal. Del 1. Materialbeskrivning och analys på språkdragsnivå*. Acta Universitatis Upsaliensis 14:1. Studia philologiae Scandinavicae Upsaliensia. Uppsala: Almqvist & Wiksell.
- TOLVANEN, EVELIINA 2016: Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. – *Virittäjä* 120 s. 5–29.
- TORPO, LOTTA 1998: *Aerobic-tuntien direktiivit*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- TRUDGILL, PETER 1974: *The social differentiation of English in Norwich*. Cambridge Studies in Linguistics 13. Cambridge; Cambridge University Press.
- UUSITUPA, MILLA 2017: *Rajakarjalaismurteiden avoimet persoonaviittaukset*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology; 117. Joensuu: University of Eastern Finland. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2646-3>.
- VAAATTOVAARA, JOHANNA 2009: *Meän tapa puhua. Tornionlaakso pellolaisnuorten subjektiivisena paikkana ja murrealueena*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1224. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VATANEN, ANNA 2016: Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi. – Stevanovic, Melisa – Lindholm, Camilla (toim.), *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 312–330. Tampere: Vastapaino.
- VILKUNA, MARIA 1992: *Referenssi ja määräisyys suomenkielisten tekstien tulkinnassa*. Suomi 163. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VINE, BERNADETTE 2004: *Getting things done at work. The discourse of power in workplace interaction*. Pragmatics & Beyond New Series 124. Amsterdam: John Benjamins.

- 2009: Directives at work. Exploring the contextual complexity of workplace directives. – *Journal of Pragmatics* 41 s. 1395–1405.
- VOUTILAINEN, LIISA 2016: Vuorovaikutusilmiöiden kvantifiointi. – Stevanovic, Melisa – Lindholm, Camilla (toim.) 2016, *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 372–389. Tampere: Vastapaino.
- WARGA, MURIEL 2008: Requesting in German as a pluricentric language. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Pragmatics & Beyond New Series 178 s. 245–268. Amsterdam: John Benjamins.
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WEINRICH, HARALD 1976: *Sprache in Texten*. Stuttgart: Klett.
- WEST, CANDACE 1990: Not just "doctors' orders": Directive-response sequences in patients' visits to women and men physicians. – *Discourse and Society* 1 (1) s. 85–112. <https://doi.org/10.1177/09579265900001001005>.
- WILTSCHKO, MARTINA – DENIS, DEREK – D'ARCY, ALEXANDRA 2018: Deconstructing variation in pragmatic function: A transdisciplinary case study. – *Language in Society* 47 s. 569–599.
- WOODFIELD, HELEN 2012: Pragmatic variation in learner perception: The role of retrospective verbal report in L2 speech act research. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues*. IMPACT: Studies in Language and Society 31 s. 209–238. Amsterdam: John Benjamins.
- WOOTTON, ANTHONY 1981: Two request forms for four year olds. – *Journal of Pragmatics* 5 s. 511–523.
- WOOTTON, ANTHONY J. 1997: *Interaction and the development of mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511519895>.
- YLI-VAKKURI, VALMA 1986: *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 28. Turku: Turun yliopisto.
- ZINKEN, JÖRG 2016: *Requesting responsibility. The morality of grammar in Polish and English family interaction*. Foundations of Human Interaction. Oxford: Oxford University Press.

Liite 1. Litteroinnissa käytetyt merkit.

.	laskeva sävelkulku
;	lievästi laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku
↑	ympäröivää puhetta korkeammalta aloitettu jakso
↓	ympäröivää puhetta matalammalta aloitettu jakso
—	painotettu sana tai sanan osa on alleviivattu (esim. <i>tämä</i>)
* *	ympäröivää puhetta hiljaisemmin sanottu jakso (esim. <i>*hiljaa*</i>)
> <	ympäröivää puhetta nopeammin sanottu jakso
< >	ympäröivää puhetta hitaammin sanottu jakso
-	kesken jäänyt sana (esim. <i>neu- neuvontaa</i>)
<	sanan loppu tavallista lyhyemmin sanottu (esim. <i>tota<</i>)
:	äänteen venytys (esim. <i>e:i</i>)
—	kaksi sanaa lausuttu yhteen; legatoääntämys (esim. <i>mull_on</i>)
# #	narisevalla äänellä sanottu jakso (esim. <i>#kissa#</i>)
@ @	muutetulla äänellä sanottu jakso (esim. <i>@kissa@</i>)
(h)	naurua tai hengitystä sanan sisällä
.joo	piste sanan edessä: sana on lausuttu sisään hengittäen
.hhh	piste h:n edessä: sisään hengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
hhh	ulohengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
.mt	maiskaus
(0.5)	tauko ja sen kesto sekunteina ja sekunnin kymmenesosina
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
(12 s)	yli kymmenen sekunnin tauko, merkitty sekunnin tarkkuudella
=	tauotta toisiinsa liittyvät puhunnokset
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
()	epäselvästi kuultu jakso (esim. <i>(ehkä)</i>)
(--)	jakso, josta ei ole saatu selvää (esim. <i>(voi olla)</i>)
(())	litteroijan selityksiä (esim. <i>((ottaa hakemuksen A:lta))</i>)
å	puoliavartuneessa uo-diftongissa (esim. <i>tuåda</i>)
'	sanan alussa: glottaaliklusiili (esim. <i>työttömyysaika koskeva 'ilmotukse</i>)
'	sanan keskellä: pois heittynyt äänne (esim. <i>m't</i>)

Liite 2. Luettelo aineiston asiointitilanteista.**Etelä-Helsinki**

Signum	Tilanteen nimi	Kesto (t:mm:ss)
T932	Asumistuki	0:04:16
T933	Maitoasia	0:09:16
T934	Jälkitarkastustodistus	0:00:34
T935	Kelasta kiinni	0:06:32
T937	Käytäntö	0:00:16
T938	Ongelmia	0:29:42
T939	Könttäsomma	0:12:09
T940	Bussikortti	0:07:19
T941	Tsekkauk	0:01:40
T942	Toise ihmise paperi	0:01:45
T943	Vaan viis opintolainaa	0:15:41
T944	Ärtunnus	0:02:50
T945	Äskenen käynti	0:00:35
T946	Kelan kauttako	0:15:21
T947	Kelan palveluksessa	0:01:50
T948	Lääkekorvaus	0:01:16
T949	Ainut tukimuoto	0:11:38
T950	Jos tulee mestaruus	0:03:00
T951	Hoitolisän tulorajat	0:02:10
T952	Pitkiin selostuksiin	0:01:04
T953	Sievoinen summa	0:18:35
T954	Ee sata ykstoista	0:06:19
T955	Lisäosa	0:08:21
T956	Opiskelu kotihoidontuella	0:00:37
T957	Nivaska	0:02:34
T958	Kuitit	0:05:55
T959	Vanhentunut kortti	0:06:05
T960	Filmitähtiä	0:01:44
T961	Tyttären osote	0:02:21
T962	Kondiksessa	0:00:11
T963	Sinistä ja punasta	0:10:08
T964	Kuntoutuslomia	0:01:48
T965	Äitin asioilla	0:02:51
T966	Ilman insuliinia	0:06:04
T967	Jalkaselle	0:00:18
T968	Eri koodit	0:02:39
T969	Ruuhkaantuneet	0:02:29
T972	Toisella koneella	0:10:06
T973	Korvaushakemus	0:00:27

T975	Vaimon täti	0:06:40
T976	Kaksoistutkinto	0:08:06
T977	Kuvallinen kelakortti	0:01:19
T978	Opintotukihakemuksesta	0:03:53
T979	Isoäidin asunto	0:09:02
T980	Puolison tulot	0:03:22
T981	Asumistuen vuositarkistus	0:02:11
T982	Kuukausi työttömänä	0:07:09
T983	Töihin Brysseliin	0:24:23
T984	Opintotuen takaisinmaksusta	0:04:35
T985	Kuittikopiot	0:01:23
T986	Opintotukijuttu	0:02:46
T988	Uu-liite	0:02:59
T989	Lääkekulut	0:01:09
T990	Astronautti	0:08:05
T991	Työharjoittelun ajaksi	0:22:07
Etelä-Helsinki yhteensä (55 tilannetta)		5:27:35

Itä-Helsinki

Signum	Tilanteen nimi	Kesto (t:mm:ss)
T992	Työtön työtön työtön	0:04:00
T993	Liikaa opintotukea	0:01:20
T994	Takas Helsinkiin	0:07:00
T995	Poika Venäjällä	0:00:50
T996	Hoitovapaa	0:05:18
T997	Soviteltu päiväraha	0:03:00
T998	Nimi vaihtunut	0:12:01
T999	Opiskelijan tuloseselvitys	0:05:19
T1001	Joku lausunto	0:03:53
T1002	Karenssi	0:06:40
T1003	Valtakirjan peruutus	0:01:21
T1004	Tarvii liitteen	0:05:19
T1005	Uus laki	0:12:55
T1006	Välittömästi	0:01:42
T1007	Lomalla	0:13:43
T1008	Isännöitsijä soitti	0:09:38
T1009	Asumistuki vireillä	0:01:07
T1010	Maksupaikan muutos	0:01:42
T1012	Voidaan tän kans elää	0:04:50

T1013	Alivuokralaissopimus	0:02:10
T1015	Fatta maksaa	0:01:36
T1016	Uus äitiyspakkaus	0:03:58
T1017	Valituskirjelmä	0:08:43
T1019	Pari kysymystä hoitotuesta	0:05:53
T1021	Liiton rahat täynnä	0:05:04
T1022	Hakemuksen palautus	0:00:42
T1023	Venematkailijat	0:02:40
T1024	No comprendemos mucho	0:18:17
T1025	Kolme asiaa	0:01:37
T1026	Kalenteri kadonnut	0:00:45
T1027	Keikkatöitä	0:03:20
T1028	Hakemus viimeisellä hetkellä	0:02:02
T1029	Joustovaraa takaiseperinnässä	0:05:15
T1030	Aika monta asiaa	0:05:36
T1031	Ongelmia asumistuessa	0:17:28
T1032	Koulutustuen maksusta	0:00:59
T1033	Postitse	0:07:07
T1034	Päätöksenteko kestää	0:06:17
T1035	Mis me ollaan	0:01:03
T1036	Hävinnyt kelalappu	0:03:35
T1037	Asia makaamaan	0:02:49
T1038	Meistä kuuluu	0:07:59
T1039	Mä suttasin sen	0:03:08
T1040	Nyt ja tässä	0:02:16
T1041	Tähän asti	0:00:17
T1042	Vapaamuotonen paperilappu	0:05:47
T1043	Tosite vuokrasta	0:01:42
T1044	Mikä numero	0:05:23
T1045	Pätkä pois	0:04:20
T1046	Kesälomarahoja	0:06:37
T1047	Jonkun verran epäselvyyksiä	0:16:49
T1048	Kaikki hakemukset	0:02:44
T1049	Jatkuvasti maksukehotuksia	0:03:13
T1050	Pikkusen virhettä	0:01:11
T1051	Ajatusvirhe	0:01:16
T1052	Perjantaina tilillä	0:02:25
T1053	Karmee ruuhka	0:03:21
T1054	Vanha pankki	0:02:34
T1059	Mä en löytäny	0:00:56
T1060	Lomatukeen	0:03:52
T1062	Kaikki oikeat paperit	0:01:20
T1063	Missä mättää	0:01:46
T1064	Liiton maksukuitti	0:01:38
T1065	Tietoa mun tapauksesta	0:09:39

T1066	Kuitin kirjoitus	0:02:32
T1067	Meni väärin	0:00:57
T1068	Korkomenoja	0:02:25
T1070	Opinnot keskeytyneet	0:02:28
T1071	Usko tai älä	0:05:57
T1072	Palkasta suoraan	0:02:12
T1073	Kelalla	0:05:03
T1074	Pari osaketta	0:07:27
T1076	Tietokonekurssi	0:15:12
T1079	Diili Hoasin kanssa	0:10:08
T1080	Häihin meno	0:02:12
T1081	Mennyttä aikaa	0:06:23
Itä-Helsinki yhteensä (76 tilannetta)		6:01:43